

MANAGER UNE EQUIPE MULTICULTURELLE

Durée	14 heures, soit 2 jours	Tarif	INTER : 840 € HT /pers INTRA : 3700 € HT/groupe
Public visé	Toute personne amenée à manager et motiver une équipe multiculturelle	Pré-requis	Compréhension du français Manager opérationnel en poste
Modalités	Présentiel ☒ ASFOREST ☐ en entreprise Distanciel ☐ en ligne ☐ mixte	Session	Voir catalogue 2022

OBJECTIFS PEDAGOGIQUES

A l'issue de cette formation, vous serez apte à comprendre et à vous faire comprendre de vos interlocuteurs de cultures différentes pour mieux travailler ensemble grâce à la connaissance des codes et en identifiant points communs et différences qui composent les relations de travail interculturelles.

Vous serez capable d'associer les fonctionnements culturels à une ligne de conduite partagée par tous, manager la performance des équipes multiculturelles en optimisant la synergie des différences et prévenir les conflits interculturels.

CONTENU DU PROGRAMME

Test de positionnement : évaluation des connaissances et compétences en amont de la formation.

1- La culture et les niveaux de cultures (3h30 – 2 séquences)

- Comprendre ce qu'est la culture et comment / pourquoi agit-elle sur moi
- Connaître les bases culturelles et la culture cachée : valeurs, attitudes...
- Déconstruire les stéréotypes / perception de l'autre
- Identifier les notions de management et de leadership en fonction des cultures
- Construire les différents profils sociaux des membres de mon équipe

2- L'organisation sociale (3h30 – 1 séquence)

- Identifier les cultures, points communs et différences au sein de son équipe
- Optimiser les relations avec son équipe et entre les membres
- Gérer les différentes notions du temps, d'organisation et des tâches
- Comprendre le respect de la hiérarchie et les différentes notions de soumission

Evaluation continue à la fin de chaque séquence pour validation des modules et/ou suivi et accompagnement individualisé pour l'acquisition des connaissances ou compétences non maîtrisées.

3- Les applications multiculturelles dans nos métiers (3h30 – 2 séquences)

- Développer la confiance et la sérénité aux yeux de l'équipe
- Construire des valeurs avec une vision partagée
- Orienter les individus de différentes cultures vers un objectif commun

4- Les conflits interculturels (3h30 – 1 séquence)

- Connaître les pièges à éviter, les tremplins à utiliser
- Gérer l'incompréhension
- Prévenir les conflits interculturels

Evaluation finale : évaluation de l'acquisition de l'ensemble des connaissances et compétences du parcours.

TOURISME / HOTELS / RESTAURANTS / CAFES / TRAITEURS / RETAIL

SEQUENÇAGE

- **Séquence 1 (1h30) Culture** [présentiel ou classe virtuelle] : Cette séquence débute sur une immersion dans le programme avec le formateur qui revient sur le test de positionnement et expose les enjeux de la compréhension de la notion de culture et des impacts sur notre environnement professionnel. Les stagiaires sont amenés à définir le contexte de leur entreprise et leur expérience afin d'apporter collectivement des éléments sur les notions de management et de leadership en fonction des cultures. Le formateur synthétise l'ensemble et donne des clés de déconstruction des stéréotypes et préjugés et de la manière dont nous percevons l'autre et donc nous sommes perçus par l'autre. Il évalue l'acquisition des compétences grâce à un questionnement direct.
- **Séquence 2 (2h) Valeurs et perception** [présentiel ou classe virtuelle] : Cette séquence s'organise autour de cas pratiques réalisés individuellement ou en sous-groupes, permettant de mettre en exergue les différences de valeurs et de perception de culture en culture. Le formateur répond aux questions et alimente les réflexions en cours des participants, notamment sur la définition de ces termes. Il présente des manières de construire les différents profils sociaux des membres de ses équipes afin de faciliter les synergies. Les corrigés permettent aux stagiaires d'évaluer leurs productions.
- **Séquence 3 (3h30) Organisation sociale** [présentiel ou classe virtuelle] : Cette séquence démarre sur la reprise des éléments des séquences précédentes, éléments retenus, questions/réponses. Le formateur propose une série de mises en situation, permettant aux stagiaires individuellement ou en sous-groupes de travailler sur la création d'une relation entre différentes cultures. L'accent est porté sur l'identification de points communs, les différences de notions du temps, de l'organisation et des tâches, mais également de la hiérarchie et de la soumission. Des outils pratiques sont transmis (exemples de profils, liste de « do/don't »). Le formateur évalue l'acquisition des compétences grâce aux productions.
- **Séquence 4 (1h30) Confiance** [présentiel ou classe virtuelle] : Dans cette séquence, le formateur aborde la relation de confiance entre les employés. A travers une série d'exercices, les stagiaires sont amenés à identifier les différents moyens de développer la confiance au sein d'une équipe multiculturelle. Le formateur synthétise l'ensemble en mettant en exergue les points essentiels : communication, respect, culture, valeurs. Les corrigés permettent aux stagiaires d'évaluer leurs productions.
- **Séquence 5 (2h) Vision partagée** [présentiel ou classe virtuelle] : Cette séquence s'organise autour de cas pratiques réalisés individuellement ou en sous-groupes, permettant de construire une vision partagée avec ses collaborateurs grâce à un système de valeurs partagées. Le formateur s'appuie sur l'expérience des stagiaires et l'intelligence collective pour répondre aux questions et alimente les réflexions, notamment sur la définition d'un objectif commun pour amener les équipes à mieux travailler ensemble. Il évalue l'acquisition des compétences grâce à un questionnement direct.
- **Séquence 6 (3h30) Prévenir les conflits interculturels** [présentiel ou classe virtuelle] : Cette séquence s'ouvre sur la reprise des éléments des séquences précédentes, éléments retenus, questions/réponses. Le formateur s'appuie sur les exercices précédents, permettant aux stagiaires individuellement ou en sous-groupes d'identifier les sources de conflits culturels et ainsi d'élaborer des procédures de prévention et de résolution des situations de conflits. L'accent est l'importance de l'anticipation pour éviter les pièges fréquents et utiliser des leviers de compréhension commune. Une évaluation finale permet d'évaluer les éléments de la séquence et l'acquisition des compétences du parcours.

En temps synchrone, en fonction de la durée des séquences et parfois de leur enchaînement, des temps de pauses réguliers sont bien évidemment inclus : entre chaque séquence si enchaînement, et au sein d'une même séquence toutes les heures ou heures et demie suivant les activités pédagogiques. En temps asynchrone, les stagiaires peuvent se connecter à leur rythme sur une période déterminée par le planning de formation.

METHODES MOBILISEES

- Utilisation de méthodes pédagogiques expositives, interrogatives et actives (apports théoriques et pratiques, tests, mises en situation, cas pratiques, jeux de rôle, quizz...) permettant d'acquérir ou actualiser connaissances et compétences
- Supports pédagogiques : powerpoint, paperboard, cas pratiques, mises en situation, check-list, quizz...
- Accompagnement pédagogique : L'ensemble des séquences est animé par un seul formateur qui assure l'assistance pédagogique en mode synchrone (présentiel ou classe virtuelle), et en mode asynchrone par mail ou plateforme dédiée.

MODALITES TECHNIQUES ET D'ACCES

- **Assistance** : L'assistance technique et administrative en amont et au démarrage de la formation est assurée par notre équipe administrative et de coordination (convention, convocation, accueil physique et en ligne...). Elle reste également disponible à tout moment et post-formation par mail et téléphone pour assurer le suivi de l'exécution. Si l'aide n'est pas immédiate, une réponse est apportée dans les 24h ouvrées.
- **Equipement nécessaire à distance : Un ordinateur ou un smartphone avec caméra, micro et connexion illimitée.**
Après traitement de leur inscription, les stagiaires reçoivent leur convocation avec lien vers le test de positionnement. La veille de la formation, les stagiaires reçoivent un mail avec un lien de connexion (et un tutoriel) vers leur salle de formation virtuelle. L'équipe d'assistance est présente en début de session pour accueillir et répondre aux difficultés techniques le cas échéant.
- Si la formation se déroule dans l'entreprise, l'employeur s'engage à mettre à disposition de ses salariés tous les moyens nécessaires pour suivre sa formation en ligne (bureau, ordinateur, connexion internet...)

Délai d'accès : Inscription dans la limite des places disponibles jusqu'à la veille de la formation

Accessibilité : Nos locaux sont accessibles aux personnes à mobilité réduite. N'hésitez pas à nous faire part de toute demande d'adaptation afin que nous puissions y répondre en amont de l'entrée en formation.

MODALITES D'EVALUATION ET SUIVI DE L'ACTION

Les coûts des évaluations sont inclus dans le coût global du parcours.

- **Positionnement** : Test d'évaluation des connaissances et compétences en amont de la formation permettant le cas échéant d'ajuster le parcours de formation et de proposer un accompagnement individualisé.
- **Continue** : Test d'évaluation entre les séquences suivant progression pédagogique.
- **Finale** : Test d'évaluation des connaissances et compétences à l'issue de la formation permettant de définir le cas échéant un accompagnement individualisé.

A l'issue de la formation, le stagiaire reçoit une attestation de fin de formation et un certificat de réalisation. Un relevé de présence et une attestation de suivi et d'encadrement où figureront la durée des séquences et les dates d'évaluation pourront également être établis à l'issue de la formation. Un questionnaire d'appréciation à chaud et à froid (3 mois après la fin de la formation) sera envoyé au stagiaire.

mise à jour : 12/04/2022

