



PROGRAMME DE FORMATION

Manager dans un contexte interculturel

ORGANISATION

Durée : 14 heures

Mode d'organisation : Présentiel

CONTENU PEDAGOGIQUE



PUBLIC VISE

Cadre, responsable de service, manager de proximité et chef de projet



OBJECTIFS PEDAGOGIQUES

- Identifier l'influence de ses propres codes culturels et de ceux de ses interlocuteurs sur la communication et le fonctionnement de l'équipe
- Prévenir et résoudre les malentendus de communication en clarifiant les messages, les attentes et les engagements de chacun
- Concilier les différences de rapport au temps pour clarifier les priorités, coordonner les activités et sécuriser le respect des délais
- Définir des objectifs partagés et des règles de coopération pour renforcer la confiance, l'engagement et la performance collective d'une équipe aux cultures variées



DESCRIPTION

Accueil et recueil des attentes

Comprendre les différences culturelles et prendre conscience de ses propres codes

- Comprendre les dimensions visibles et implicites de la culture et distinguer culture nationale, culture de métier, culture d'entreprise et parcours individuel
- Identifier l'influence de ses propres références culturelles sur sa communication, son rapport à l'autorité, à la décision et à l'autonomie
- Découvrir des repères de Hofstede pour comprendre les différences culturelles et éviter les stéréotypes
- Utiliser ces tendances comme hypothèses de compréhension, sans attribuer un profil à une personne à partir de sa nationalité
- Analyser des situations managériales concrètes pour distinguer les faits, les interprétations et les questions à clarifier



- Livrable : une première grille « faits, interprétations et questions à poser »

Adapter sa communication et clarifier les attentes

- Comprendre les différences de communication, la place de l'implicite et les façons d'exprimer un désaccord
- Mobiliser les repères de Hall et d'Erin Meyer pour comprendre les différences dans les façons de communiquer, d'évaluer, de convaincre, de diriger, de décider et de construire la confiance
- Repérer les sources de malentendus dans les consignes, les échanges et les engagements professionnels
- Analyse d'un cas concret « Merci de traiter ce dossier rapidement » pour clarifier la notion d'urgence, de résultat attendu et du silence en réponse
- Livrable : une trame de message explicite et de reformulation réciproque

Concilier les rapports au temps et sécuriser la coordination

- Comprendre les différentes perceptions du temps, de l'urgence et des priorités, notamment les rapports monochrome et polychrone au temps, et leurs effets sur la coordination des activités
- Clarifier les priorités, les échéances et les engagements réciproques pour anticiper les difficultés et sécuriser le respect des délais

Adapter l'autorité, la délégation et la confiance

- Repérer les attentes des collaborateurs en matière d'expertise, de statut, de participation et de prise de décision
- Adapter sa manière d'instaurer la confiance et de déléguer : périmètre d'autonomie, points de contrôle, modalités d'alerte
- S'entraîner à conduire un entretien de délégation à travers un jeu de rôle en trinômes, autour d'un collaborateur qui sollicite des validations répétées

Prévenir les malentendus et traiter les désaccords

- Identifier les écarts de perception dans les retours aux collaborateurs : franchise, formulation indirecte, critique en public ou en entretien individuel, expression des émotions et préservation de la relation
- Analyser les situations de tension en distinguant les facteurs culturels des autres causes possibles : consignes imprécises, charge de travail, compétences ou difficultés de coordination
- Conduire un dialogue constructif pour décrire les faits, écouter la lecture de l'autre, expliciter les attentes, convenir d'une solution et vérifier sa compréhension
- S'entraîner à gérer des situations délicates avec des collaborateurs ou des prestataires et ajuster sa réponse à partir des retours du groupe
- Livrable : une trame de dialogue et des formulations pour donner un retour, exprimer un désaccord et clarifier un engagement

Construire des règles communes et passer à l'action

- Organiser la coopération au sein d'une équipe et avec les partenaires : accueil d'un nouveau collaborateur, partage de l'information, animation des réunions, décisions, délais et remontée des difficultés
- Construire des règles de coopération explicites : qui décide, qui contribue, quels résultats sont attendus, dans quels délais et selon quelles modalités d'alerte
- Co-écrire six règles d'équipe : consignes explicites, prise de parole, retours aux collaborateurs, décisions tracées, délais partagés et traitement des désaccords. Définir comment les présenter et les réexaminer avec l'équipe
- Élaborer un plan d'action individuel à 30 jours : trois ajustements managériaux, les situations concernées, les interlocuteurs à associer et les signes de progrès
- Livrables : fiche de coopération, règles d'équipe et plan individuel

Synthèse et bilan



PREREQUIS

Aucun pré-requis



MOYENS ET SUPPORTS PEDAGOGIQUES

Moyens pédagogiques

La formation repose sur une pédagogie active et une approche centrée sur les situations professionnelles rencontrées par les stagiaires.

Elle alterne :

- Apports théoriques ciblés
- Analyse de pratiques et études de cas issus des EPL et des organismes HLM
- Jeu de rôle et travaux en sous-groupes

Supports pédagogiques

Le support de formation sera transmis, en format numérique, à chaque stagiaire : synthèses des modèles théoriques, grille d'analyse des malentendus, trame de dialogue, règles de coopération



MODALITES D'EVALUATION ET DE SUIVI

En amont de la formation

- Recueil des attentes des stagiaires afin de disposer des informations essentielles au bon déroulé de la formation (profil, niveau, attentes particulières...)
- Auto-positionnement des stagiaires afin d'évaluer le niveau de départ

Tout au long de la formation

- Évaluation des acquis en fonction des objectifs visés avec des questions orales, des exercices, des QCM, des cas pratiques ou mises en situation...

A la fin de la formation

- Auto-positionnement des stagiaires afin de mesurer l'acquisition des compétences
- Questionnaire de satisfaction en ligne