

## La gestion des conflits dans une équipes pluriculturelle

### OBJECTIF GENERAL DE LA FORMATION

Savoir trouver le bon positionnement dans une situation de conflit en environnement muticulturel.  
Analyser les étapes de la résolution de conflit, et les issues favorables.  
Appréhender les échecs et savoir en tirer partie.

### PROGRAMME

#### La gestion de conflit dans un contexte pluriculturel

- Le conflit : qu'est-ce que c'est ? (Définition et cas pratique adapté à une dimension pluriculturelle)
- Les différents types de conflit (conflit latent, conflit ouvert, conflit bloqué)
- Les différents types de résolution de conflit (médiation, conciliation, arbitrage)
- Déchiffrer les signaux verbaux et non verbaux (la voix, l'apparence physique, la posture et gestuelle, le regard, les micro-expressions, l'espace et la distance) et l'appliquer au contexte spécifique
- Les attitudes à éviter dans un contexte ou la perception peut varier (évitement, dénégation, manipulation, soumission, fuite, violence)
- Le manager interne ou externe au conflit (protocole OSBD et protocole DESC, méthode SPACE)

#### Feedback formation et évaluation de parcours

- Quiz « Les bases du management » - environ 30 questions

### PUBLIC VISE

Manager opérationnel.

### PREREQUIS

Aucun diplôme, titre ou certificat n'est exigé.  
Être un minimum sensibilisé au management et aux enjeux liés à la multiculturalité.

### MODALITES

#### Formation inter entreprise :

Organisation : 4 participants minimum et 8 maximum.  
Modalité : en visio-formation.  
Langue : en français.  
Durée : 14 heures (2 jour).  
Dates : nous contacter.  
Tarif Inter entreprise : 1 800 € HT par personne.  
Accessibilité : formation en visioconférence, accessible aux personnes en situation de handicap.  
Délai d'accès après inscription : 1 mois.  
Moyens pédagogiques : Alternance théorie et pratique avec étude de cas et outils d'analyse.  
Evaluation : tout au long du parcours sous forme de tests et de quiz

#### Formation intra entreprise :

Organisation : en individuel ou en groupe.  
Modalité : en présentiel ou en visio-formation.  
Langue : en français.  
Durée : 14 heures (2 jour)  
Tarif Intra entreprise : sur devis, nous contacter.  
Accessibilité : formation en visioconférence ou dans les locaux de votre entreprise. Accessibilité aux personnes en situation de handicap à nous préciser.  
Délai d'accès après inscription : 1 mois.  
Moyens pédagogiques : Alternance théorie et pratique avec étude de cas et outils d'analyse.  
Evaluation : tout au long du parcours sous forme de tests et de quiz