

Médiation : gérer les conflits en milieu multiculturel

Dans un monde de plus en plus globalisé, les interactions interculturelles sont devenues une composante essentielle du paysage professionnel, en particulier dans le secteur du logement social.

La diversité des locataires, impose une compréhension approfondie des différentes cultures et systèmes de valeurs pour une gestion efficace et harmonieuse.

Cette formation vise à renforcer les compétences interculturelles des participants, en leur offrant une compréhension fine des dynamiques culturelles et des outils pratiques pour améliorer leur efficacité professionnelle

Contact & Inscriptions

Tél. : 01 42 29 57 50

inscription@habitat-social.com

Coordination pédagogique

François Martinelli

fmartinelli@habitat-social.com

Durée
7 heures

Mode d'organisation :
Mixte

SATISFACTION %

Taux de satisfaction des participants de ce module sur les 24 derniers mois

Objectifs pédagogiques

- **Objectif 1** : Définir et comprendre les cultures
- **Objectif 2** : Découvrir la genèse et les fondements de la construction des cultures
- **Objectif 3** : Explorer les systèmes de valeur
- **Objectif 4** : Optimiser son action professionnelle
- **Objectif 5** : Gérer les conflits en milieu multiculturel

E-start : ******Vous vous engagez dans votre formation. Connectez-vous sur votre espace participant et complétez votre questionnaire préparatoire. Votre formateur reçoit vos objectifs de progrès.******

E-Coach : ******Votre parcours de formation se poursuit dans votre espace extranet participant. Connectez-vous pour accéder aux ressources (supports...) et faciliter la mise en œuvre de vos engagements dans votre contexte professionnel.******

Programme de la formation

Objectif 1 : Définir et comprendre les cultures

- Essai de définition
- Piliers de l'identité culturelle
- Dépasser les stéréotypes, l'ethnocentrisme et l'universalisme
- Valeurs types et outils de modélisation

Objectif 2 : Découvrir la genèse et les fondements de la construction des cultures

- Survivre et s'adapter dans des environnements mouvants
- Contextes historiques
- Contextes économiques et sociaux
- Contextes humains et politiques
- Gérer l'incertitude et la certitude

Objectif 3 : Explorer les systèmes de valeurs

- La boussole interculturelle et les écarts types
- Les référentiels : individu, communauté, construction de la confiance, gestion du temps
- Le rapport au travail : hiérarchies, règles, prise de risque, mode de raisonnement
- Le rapport à la société : styles et modes de communication, gestion des émotions et des conflits, notion d'éthique

Objectif 4 : Optimiser son action professionnelle

- Asseoir sa légitimité et construire la confiance
- Gérer le temps différemment
- Maîtriser la communication

PUBLIC

Responsable de service gestion locative, contentieux, attribution, proximité. Responsable juridique et tout collaborateur des organismes de logement social

NIVEAU D'EXPERTISE

Fondamentaux

MOYENS PÉDAGOGIQUES

Apport des participants sur leur propre vision de la culture et leurs expériences interculturelles. Exercices pratiques de mise en œuvre des outils de négociation d'introspection et d'interprétation. Echanges à partir des questions des participants

SATISFACTION ET EVALUATION

- L'évaluation des compétences sera réalisée tout au long de la formation par le participant lui-même (auto-évaluation) et/ou le formateur selon les modalités de la formation.
- Évaluation de l'action de formation en ligne sur votre espace participant.
- Suivi des présences et remise d'une attestation individuelle de formation ou d'un certificat de réalisation.

MODALITÉS TARIFAIRES

Tarif HT : 720€ (TVA : 20%)

Tarif spécial inscription 1 mois avant : -10%

sont inclus : les supports pédagogiques (en présentiel : les petits-déjeuners les repas et pauses-café)

ACCESSIBILITÉS

Pour toute demande liée à une situation de handicap, ou toute question liée à l'accessibilité de nos formations, n'hésitez pas à contacter notre référent handicap Colette BOUKRIS au 01.42.29.57.50 ou cboukris@habitat-social.com

Objectif 5 : gérer les conflits dans un environnement multiculturel

- Mesurez votre aptitude à l'interculturalité
- L'interprétation des faits
- Culture d'entreprise et règlement intérieur
- Anticiper et gérer les conflits
- Outils de négociation interculturelle

A noter

En amont et en aval de la formation, le positionnement pédagogique sera effectué à l'aide d'un questionnaire d'auto-positionnement.

Nos prochaines sessions

au