

Durée : 2 jours.

Public :

Les agents d'accueil, de guichet. Dernière MAJ : Avril 2024

Objectifs :

Mieux appréhender la relation et la démarche interculturelle dans les pratiques d'accueil. Développer des aptitudes relationnelles face à l'altérité pour une meilleure compréhension de la demande et un accueil de qualité.

Pré-requis :

Maîtriser les bases de l'accueil.

Méthodes :

Alternance entre théories et pratiques, mises en situation et étude de cas concrets.

Évaluation :

L'évaluation des acquis se fait tout au long de la session au travers des multiples exercices, mise en situation et étude de cas à réaliser. Le formateur remet en fin de formation une attestation avec les objectifs acquis ou non par le stagiaire.

Dernière MAJ : Avril 2024

La communication interculturelle

Définition et caractéristiques

Les enjeux existants dans une situation de communication interculturelle
Travail sur les difficultés rencontrées en lien avec les pratiques professionnelles des participants

Repérage des mécanismes faisant obstacles à la communication

Représentations sociales : catégorisation, préjugé, stéréotype

Exotisme

Ethnocentrisme

Absence de prise en compte de la différence

Attitudes nécessaires dans la relation pour arriver à une communication

Connaître ses propres ancrages culturels et être conscient de sa logique

Se décentrer pour pouvoir pénétrer dans le système de référence de l'autre sans comparer avec son propre système

Être en empathie, ouvert à l'autre, autant d'aptitudes relationnelles pour être à l'écoute de la personne, la reconnaître avec ses différences, son vécu, ses ressentis

Créer un espace de dialogue et de négociation permettant un projet commun

Les compétences de communication

Écoute active, reformulation

Questionnement

Décentration par rapport à son propre cadre de référence

Gestion de ses émotions

La communication non verbale

Modalités d'accès : Adeos valide avec le candidat, qu'il possède bien les compétences et les prérequis nécessaires au suivi de la formation.

Délais d'accès : Nous contacter.

Accessibilité aux personnes handicapées : Nos locaux sont aux normes d'accueil pour les PMR, pour les autres handicapés nous contacter afin de pouvoir adapter la formation ou bien vous orienter vers un organisme partenaire.