

**Durée :** 2 jours.

**Public :**

Les agents d'accueil. Dernière MAJ : Avril 2024

**Objectifs :**

Mieux appréhender la relation et la démarche interculturelle dans les pratiques d'accueil.

Développer des aptitudes relationnelles pour une meilleure compréhension des demandes des usagers pour un accueil de qualité.

**Pré-requis :**

Aucune compétence spécifique n'est nécessaire pour suivre cette formation.

**Méthodes :**

Exercices de mise en situation de communication

Vidéos sur les différentes cultures, Chine, Inde, Maghreb et Ukraine

Partage d'expérience

**Evaluation :**

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

## Les clés de l'accueil et de la communication

Se connaître

Empathie

Ecoute

Langage non verbale

Assertivité

Face à l'agressivité

La famille traditionnelle et aujourd'hui

Us & coutumes et traditions

Immigration en France

L'Europe

Immigration européenne

Europe de l'Est : différentes régions et points communs

L'Ukraine : généralités, un peu d'histoire, culture et traditions,

Russie-Ukraine frères ennemi

## Interculturalité et communication interculturelle

Préjugés et déconstruction des préjugés

Différence entre ethnocentrisme, exotisme et altérité

Les malentendus culturels et les gestes emblèmes

Edward T.Hall : les contextes culturels forts et faibles

L'impact des religions

La Communication interculturelle

## L'émigration et ses causes

L'Asie

Généralités géographiques, historiques, la communication

La Chine : les grandes dates récentes, les philosophies, les traditions

L'Inde : les grandes dates récentes, religions et fêtes, traditions, succès et échecs

Proche et Moyen-Orient

Généralités géographiques et historiques

Les branches de l'islam

La Turquie : un peu d'histoire, la société turque contemporaine, les minorités turques,

l'immigration turque en France

Le Maghreb : un peu d'histoire, la colonisation et la décolonisation, les séquelles, culture et

traditions, us & coutumes, communication, immigration en France

L'Afrique sub-saharienne

Généralités historiques et géographiques

Différences entre Afrique anglophone et francophone

**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.