



PROGRAMME DE FORMATION

Comprendre la diversité culturelle des locataires pour
favoriser le vivre ensemble

ORGANISATION

Durée : 14 heures

Mode d'organisation : Présentiel

CONTENU PEDAGOGIQUE



PUBLIC VISE

Personnel de proximité, chargé de clientèle, responsable et directeur d'agence



OBJECTIFS PEDAGOGIQUES

- Connaître son fonctionnement et prendre conscience de sa vision du monde
- Identifier les raisons des comportements
- Adapter sa communication
- Gérer les malentendus interculturels et prendre du recul



DESCRIPTION

Accueil et recueil des attentes

Connaître et comprendre son fonctionnement dans un contexte interculturel

- Se présenter et partager succès et difficultés en interculturel
- Comprendre et intégrer ce que représente les différences culturelles

Prendre conscience de sa vision du monde

- Les styles de fonctionnement
- Comprendre leurs impacts dans la communication interculturelle
- Partager les difficultés vécues

Comprendre les raisons des différents comportements

- Différencier styles et traits culturels
- Reconnaître les sources de stress
- Identifier les causes cachées des comportements



S'appuyer sur ses ressources

- Connaître ses forces selon son style
- Développer sa capacité d'adaptation

Communiquer de façon efficace : comprendre

- Le rôle des biais et des filtres
- La communication positive
- Les sources de l'engagement : ce qui va faire agir au-delà des blocages et des conflits

Communiquer de façon efficace : mise en pratique

- La communication pour influencer
- Le questionnement précis et perspicace
- Les points d'attention en communication interculturelle

savoir gérer les malentendus

- Communiquer en public
- Répondre aux questions et objections
- Donner envie, susciter l'engagement

Gérer son propre stress et prendre du recul face à l'inconnu et à l'imprévu

- Identifier les actions à mettre en place pour soi et pour les autres
- Utiliser des outils de gestion du stress (respiration, méditation, autohypnose)
- Élaborer une feuille de route pour mieux s'organiser

Synthèse et bilan de la formation



PREREQUIS

Aucun pré-requis



MOYENS ET SUPPORTS PEDAGOGIQUES

Moyens pédagogiques

- Apports théoriques et présentation de cas
- Mises en situation
- Travaux en sous groupes

Supports pédagogiques

Le support de formation sera transmis, en format numérique, à chaque stagiaire.



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