








Comprendre l'interculturalité pour mieux communiquer et apporter des solutions

Un métier de proximité demande de s'adapter à tous les locataires, quels que soient leurs modes de vie. Faire cohabiter les différences requiert des habilités en communication et une connaissance des codes culturels.

Cette formation vous propose de vous initier à des méthodes et des outils permettant de faire vivre positivement une interculturalité dans vos logements et d'améliorer vos méthodes de travail et votre bien-être au travail.

OBJECTIFS

-  Comprendre les pratiques culturelles des locataires.
-  Identifier les points d'évolutions de la gestion des logements des locataires.
-  Avoir les bases de la communication interculturelle.
-  Communiquer et s'adapter aux différences culturelles.
-  Améliorer le bien-être des équipes par une méthodologie adaptée au monde interculturel.

PROGRAMME

La notion de culture

Comprendre la notion de culture (individuelle, familiale, de quartier, sociologique)
Se sensibiliser aux mécanismes d'intégration et d'adaptation.
Identifier les valeurs et les comportements culturellement différents.
Mieux percevoir les préjugés et les stéréotypes.
Parler de la laïcité avec les locataires.
Distinguer les besoins de base des locataires.
Faire vivre ensemble différentes communautés.

Aborder avec les locataires des points importants de la relation bailleur-locataire

L'occupation du logement.
Le mésusage des espaces communs.
Aider au budget.
Entretien du logement.
Les enfants des familles.
Le bruit et la festività.
Les impayés.
etc.

Communiquer avec les usagers

Connaître son style de perception sensorielle.
Mieux cerner ses moyens de communication.
Percevoir sa communication verbale et non-verbale et celle de l'autre dans sa culture.
Appréhender son approche d'un usager (Action, processus, humains, idées)
Savoir utiliser ses moyens de négociation (Chercheur de solutions, apaisant...)
Utiliser des outils et des scénarios de communication non violente.

Mettre en place des outils pratiques

Mise en place d'une réunion interculturelle.
Communiquer par l'écrit.
Promouvoir l'accueil en agence.
Utiliser des ressources extérieures (associatif, bénévolat)
Créer des événements interculturels.
Utiliser un plan d'action individuel.

DUREE

2 jours

PUBLIC

Tout professionnel travaillant en contact avec les locataires et souhaitant peaufiner sa relation interculturelle.

Pré REQUIS

Aucun

EVALUATION

Auto-évaluation de positionnement par entretien ou questionnaire.
Auto-évaluation des acquis de la formation par questionnaire amenant à une réflexion sur un plan d'actions.

PEDAGOGIE

Mise en pratique.
Échanges entre professionnels.
Travail sur les expériences et situations vécues par les participants.
Exercices de mises en situation à travers des situations interculturelles.
Apports théoriques et outils pratiques utilisables à la sortie de la formation.
Mise à disposition de documents.

INTERVENANTS

Selon le thème de la formation, CQFD sélectionne un pédagogue possédant une expérience significative, une maîtrise opérationnelle et un profil particulier :
sophrologue, psychologue, neuropsychologue, ergonomiste, ergothérapeute, senior manager, chef de cuisine, gouvernante, journaliste, animateur, ex-policier, etc...

TARIFS

Inter-entreprises à Paris
Intra-muros en France entière
cliquez ici pour consulter sur notre site internet le calendrier et les tarifs

Vidéo de présentation

