

Objectifs :

- Connaître la culture et les niveaux de culture
- L'organisation sociale
- Les applications multiculturelles dans nos métiers
- Prévenir les conflits interculturels

PROGRAMME

REPÉRER LES DIFFÉRENCES CULTURELLES

- Relever les ambiguïtés sources d'incompréhension
- Réconcilier les différences
- L'interculturel, clé de succès
- Les fondements de la culture et les systèmes de valeurs
- Identifier et dépasser les préjugés et stéréotypes

ÉVALUER L'INFLUENCE DE LA CULTURE SUR LES RELATIONS

- Valeurs traditionnelles, usages et tabous
- Comportement vis-À-vis des Étrangers

COMMUNIQUER EFFICACEMENT AVEC un staff d'origine Étrangère

- Le sens des mots et des messages, les divergences d'interprétation
- Les signes non verbaux, le rôle du regard
- Les significations et messages inconscients des attitudes corporelles

GÉRER LES CONFLITS DANS LA RELATION DUALE

- Qu'est-ce qu'un conflit ?
- Le 8 infernal et comment s'en sortir ?
- Les 5 premières minutes
- Repérer le mode de communication de mon interlocuteur
- Convaincre et négocier

GÉRER LES CONFLITS DANS LE GROUPE

- Comprendre la dynamique de groupe
- Reconnaître les rôles
- Gérer les conflits

Jeux de rôles

LIEU :

Présentiel

DURÉE :

14 heures

VALIDATION :

Attestation de fin de formation

MÉTHODE PÉDAGOGIQUE :

Mises en pratiques, questions de connaissances

