

# COMPRENDRE LES CULTURES ÉTRANGÈRES POUR MIEUX COMMUNIQUER

C0165

## ENJEUX

L'exercice quotidien des métiers de proximité requiert de savoir maintenir une relation constructive avec tous les locataires, quels que soient leur appartenance culturelle et les modes de communication ou d'usage du logement.

Cette formation porte à la fois sur la compréhension des cultures étrangères et sur la thématique complexe de la communication interculturelle. Comment se positionner pour éviter les incompréhensions d'origine culturelle ? Comment éviter le piège du particularisme ? Quelles passerelles établir pour construire le dialogue ?

## PUBLIC

Conseiller social. Responsable d'agence. Chargé de clientèle. Technicien. Gardien. Médiateur. Responsable de site. Tout personnel en contact direct avec les locataires et souhaitant approfondir la relation interculturelle.

## OBJECTIFS

- › décoder concrètement les pratiques sociales et culturelles des locataires
- › identifier les potentiels d'évolutions culturelles des modes d'habiter des locataires
- › appliquer les bases de la communication interculturelle.

## PÉDAGOGIE & ÉVALUATION

Le formateur s'appuiera sur l'expérience vécue des participants en faisant alterner témoignages et apports théoriques. Mises en situations professionnelles centrées sur des problématiques d'usages et de gestion.

## PRÉ-REQUIS

Aucun.

## ANIMATION

Thierry BEROT-INARD, Consultant socio-anthropologue et urbaniste ou Ludovic RENZI, Consultant-formateur en communication.

## DATES CLASSE VIRTUELLE

24 et 25 mars 2025

11 et 12 septembre 2025

## DÉROULÉ & CONTENU

### 1 AVANT

- À la rencontre de votre formateur
- Quels objectifs souhaitez-vous atteindre grâce à cette formation ?

### 2 PENDANT - EN GROUPE

- **La notion de culture et les contextes d'expression**
  - › culture d'origine/culture d'accueil : la question de l'intégration et des mécanismes d'adaptation
  - › modes de vie de l'autre et points d'achoppement récurrents de la relation bailleur-locataire :
    - occupation du logement
    - usage des espaces communs
    - gestion budgétaire
    - entretien du logement
    - approche éducative, etc.
  - › notion de code culturel : échanger sur les valeurs, les comportements verbaux, les gestes et attitudes
- **La communication interculturelle**
  - › rechercher les conditions de la coopération et les accords possibles
  - › développer des techniques de communication appropriées
  - › repérer des ressources extérieures et construire des solutions innovantes
  - › prendre du recul par rapport à ses repères et cadres de références
  - › reconnaître et gérer ses stéréotypes et préjugés
  - › tenir compte de ses émotions et mesurer l'impact du contexte sur la relation
  - › faire face à des situations de communication perçues comme délicates
  - › tolérer l'ambiguïté et admettre les points de vue différents
- **Laïcité et valeurs de la République**
  - › idées reçues sur la laïcité
  - › notions-clés à retenir dans la pratique professionnelle
  - › se situer dans des contextes de contradiction : conflits de valeur, laïcité...

### 3 APRÈS - MISE EN ŒUVRE EN SITUATION DE TRAVAIL

- Qu'ai-je retenu de ma formation ?
- Les ressources pédagogiques qui m'accompagnent

**PRIX NET : 1500 EUROS** - 14 h de formation

Ce prix comprend l'accès à notre plateforme de formation ESPACE47.

Ce stage peut être organisé dans votre organisme ou dans votre région.

**RENSEIGNEMENTS ET INSCRIPTIONS :** Victoria ESTEBAN - 06 60 98 97 91. [victoria.esteban@afpols.fr](mailto:victoria.esteban@afpols.fr)

Personne en situation de handicap : contacter Cécile CROQUIN - 06 76 72 65 07. [referenthandicap@afpols.fr](mailto:referenthandicap@afpols.fr)