

Développer ses compétences en communication interculturelle et interpersonnelle au bénéfice de l'équipe

La diversité culturelle des équipes intervenant en établissements sanitaires et médico-sociaux est aujourd'hui une donnée majeure. Des personnes d'origines, de cultures et de croyances variées sont amenées à travailler ensemble face à des publics fragilisés, pouvant être eux-mêmes multiculturels, et requérant la plus grande attention. Pour mieux travailler ensemble, dans le respect mutuel et selon des repères déontologiques clairs, les équipes ont besoin d'outils spécifiques. La remise en question, la prise de recul et les différentes approches que propose la communication interculturelle et interpersonnelle sont autant d'outils permettant de développer l'ouverture aux autres et la coopération entre collègues.

OBJECTIFS

- ✓ Mieux comprendre la notion de culture et les déterminants culturels de chacun
- ✓ Appréhender ce que peut apporter l'approche interculturelle dans la lecture des situations vécues
- ✓ Prendre du recul sur sa posture professionnelle au bénéfice d'une dynamique de travail coopérative
- ✓ Développer des aptitudes d'altérité basées sur un registre déontologique clarifié et opérationnel
- ✓ Utiliser les bases de la communication positive

CONTENU

JOUR 1 | matin | 3h30

- Vers une définition de la culture
- La métaphore de l'iceberg : les aspects visibles et audibles de la culture versus les aspects invisibles
- Cas pratiques : identification des principales problématiques relevant des difficultés de communication et des représentations culturelles des professionnels entre eux

JOUR 1 | après-midi | 3h30

La communication interculturelle

- Histoire, concepts, méthodologie
- La théorie du « choc culturel » et les diverses sensibilités à la différence culturelle
- Vers une conscience de « l'autre » permettant la compréhension mutuelle et la coopération

JOUR 2 | matin | 3h30

- Mise en pratique de la méthode du décentrement culturel pour installer une communication interculturelle
- La posture professionnelle en situation interculturelle de relation de travail : les stéréotypes et les préjugés, l'image de soi et l'image de l'autre...
- Réfléchir à son positionnement et sa posture professionnelle : notion de monde intérieur et monde extérieur, les mots que nous disons, les mots qui créent la confusion...

JOUR 2 | après-midi | 3h30

- Les 10 points essentiels de la communication assertive
- Les outils de la communication interpersonnelle : l'écoute active, développer sa propre assertivité et faire face à l'agressivité



Formateur

Amélie Loireau



Durée

2 jours (14 heures)



Public

Tous les professionnels des établissements sanitaires, sociaux et médico-sociaux
14 stagiaires maximum



Prérequis

Aucun



INTRA ou INTER-établissements



Prix

INTRA : 1 350 €/jour pour le groupe
INTER : 300 €/jour/personne

Modalités techniques et pédagogiques

- Modalités de mise en œuvre : présentiel
- Éléments matériels et techniques : support pédagogique
- Modalités pédagogiques en lien avec les objectifs : apports conceptuels, méthodologiques et expérientiels ; travaux de réflexion en plénière et en sous-groupe ; analyse de cas ; mises en situation suivi de briefings

Suivi et évaluation des acquis

- Recueil des attentes du commanditaire et des stagiaires
- Suivi de l'exécution de l'action : émargement par demi-journée
- Évaluation des acquis à l'entrée : pas de procédure de positionnement
- Évaluation des acquis en continu : participation active aux différents exercices demandés au cours de la formation, questionnement régulier par la formatrice sur l'assimilation des concepts au fur et à mesure des deux jours
- Évaluation des acquis en fin de formation donnant lieu à la délivrance d'une attestation de fin de formation : questionnaire