

## STAGE MIEUX COMMUNIQUER AVEC LES USAGERS D'ORIGINE MAGHRÉBINE

### Objectifs :

A l'issue de la formation, les participants seront capables de :

- ◆ Comprendre les normes sociales et règles de conduites déterminant les attitudes et comportements des usagers d'origine maghrébine
- ◆ Identifier et analyser les sources d'incompréhension
- ◆ Améliorer la communication
- ◆ Optimiser la qualité et l'efficacité du service rendu

### Durée : 2 jours

**Intervenant : Docteur Mohammed Rebzani.** Ce consultant de haut niveau, diplômé de Psychologie du Travail (Lille 3) et titulaire d'un Doctorat de Psychologie Sociale (Paris 5) est l'auteur de plusieurs ouvrages de référence.

### Contenu :

Le premier jour est consacré au déroulement d'une « grille de lecture » des réflexes sociologiques, culturelles, sociales.... Le deuxième jour est consacré aux spécificités de l'origine maghrébine.

- Éléments pour une communication efficace
- Perception sociale des populations d'origine maghrébine : préjugés et stéréotypes
- Modèles socioculturels et relations interethniques
- Aperçu des us et coutumes

### Démarche pédagogique :

- Exposés succincts
- Études de cas issus des observations en situation professionnelles
- Discussion, débat

