



La gestion de la diversité et le service aux usagers

09 août 2010

Montréal - 3 décembre 2010

De 9h à 16h30 à la Grande Bibliothèque

Objectifs

Améliorer la communication avec des usagers d'origines culturelles différentes pour se sentir en confiance et intervenir efficacement en relation de service à la clientèle.

Démystifier, dédramatiser ce qu'est la relation interculturelle pour que chacun se sente plus à l'aise pour travailler avec des personnes de différents groupes culturels.

Savoir mieux gérer les situations conflictuelles potentielles.

Être mieux outillé pour répondre efficacement aux demandes d'accommodements.

Contenu

Durant cette présentation interactive avec plusieurs exercices pour mieux intégrer les concepts, nous explorerons :

- La diversité sous ses différents angles et le modèle des poupées russes;
- Les 5 principes de développement des compétences interculturelles;
- Les 10 plus importantes sources de malentendus en communication interculturelle;
- Que faire pour éviter des conflits et pour les gérer efficacement;
- Comment bien réussir la médiation des demandes d'accommodements.

Clientèle visée

Les membres du personnel de services documentaires qui doivent répondre à une clientèle diversifiée;
Les gestionnaires de services documentaires actifs dans un contexte de diversité.

Formateur

Robert Vyncke

Robert Vyncke est président de Groupe Conseil Continuum. Il est diplômé en droit de l'Université de Louvain, Belgique, en plus d'avoir suivi plusieurs formations en management à l'ENAP, à l'American Management Association et au Leader Effectiveness Institute à San Diego. Il a développé une grande expertise en communication interculturelle et il a réalisé de nombreux mandats en management interculturel et en diversité tant au Québec qu'à l'étranger, dont plusieurs dans l'univers des bibliothèques. Il est l'auteur du Guide pratique de la gestion de la diversité interculturelle en emploi et de La mobilisation interculturelle : Guide pour la pratique.

Documents & Images

Formulaire d'inscription [pdf] : Formulaire d'inscription

http://www.asted.org/_uploadedcontent/medias/content_2319_1891.pdf

Notes



Le réseau francophone des spécialistes de l'information documentaire

La gestion de la diversité et le service aux usagers : Formation continue 2010-2011 : Membres et services

Coûts de participation

Membres de l'ASTED : 250 \$

Non-membres : 350 \$

Membres nouveaux diplômés : 125 \$