

obe^a



JEUDI 20 JUIN 2019

www.obea.fr

Accueil multiculturel, enjeux et méthodes

OBJECTIFS

- Comprendre l'importance de la dimension culturelle dans les relations
- Savoir communiquer avec une personne de culture différente en situation d'accueil
- Adapter les modes relationnels à l'interlocuteur accueilli

PUBLIC

Toute personne en situation d'accueil

PROGRAMME

1- Les spécificités de l'accueil dans un contexte interculturel

- Les concepts d'accueil et de culture
- Ce qui est universel, ce qui est culturel, ce qui est personnel
- Rappel des principes de base et des « lois » régissant la communication interpersonnelle
- L'influence des orientations culturelles sur son comportement

2- Les comportements sociaux

- La communication verbale et la communication non verbale
- Les habitudes et la notion de cadre de référence
- Le rôle des préjugés et des stéréotypes dans la relation à l'autre
- L'identification et l'acceptation des différences
- Le travail de « décentration » (mise à distance par rapport à soi-même) : méthode des incidents critiques

3- Les outils d'analyse et de compréhension des composantes clés des dimensions culturelles

- Rapport au temps et à l'environnement
- Individualisme/Communautarisme
- Styles de communication
- Relation à l'autorité, à l'exactitude
- Points de repère sur différents types de culture

4- Adapter son relationnel à ses interlocuteurs en situation d'accueil

- Identifier les attentes de ses interlocuteurs
- Adapter son vocabulaire et ses modes d'expression
- Développer ses capacités d'écoute et d'empathie
- Décrypter les comportements pour anticiper les tensions et conflits

TOUTES LES SESSIONS

- Du dimanche 01 décembre au lundi 02 décembre 2019 - Lieu Paris & régions