

obe a



LUNDI 15 DECEMBRE 2025

[www.obe.fr](http://www.obe.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