

# COMMUNICATION



## Comportement adapté et respectueux

**Nombre de jours : 2**

**Nombre de participants : 6 min et 8 max**

**Les notions de respect et de comportement adapté en milieu professionnel :** c'est quoi le respect ? c'est un comportement adapté ? Le respect de soi, envers autrui, des lieux et du règlement intérieur ; le respect des codes sociaux professionnels.

**L'intérêt de relations respectueuses :** pour la personne elle-même ; pour l'équipe de travail ; pour l'image de la structure.

**Les éléments indispensables à la notion de respect :** acceptation des différences ; politesse ; attitude attendue en milieu professionnel ; présentation ; hygiène ; savoir dire ses émotions ; être à l'écoute.

**Les règles de communication au sein de la structure :** le règlement de fonctionnement de la structure comme cadre de la communication : connaître son contenu, voir les interprétations possibles, les autres documents existants, les documents complémentaires.

**La charte du respect :** lister les éléments indispensables pour le respect dans la structure et en faire un panneau explicatif et accessible à tous pour être l'ambassadeur du respect au sein de son atelier.



## Capacité à s'exprimer

**Nombre de jours : 2**

**Nombre de participants : 6 min et 8 max**

**Formation basée principalement sur des exercices visant à améliorer les capacités d'expression de chaque participant.**

**Les capacités à communiquer :** identifier ses points forts et ses points à améliorer pour mieux agir sur ces derniers. Découvrir l'image que l'on donne de soi et s'améliorer grâce à la vidéo.

**Identifier les différents modes de communication :** communication verbale et non verbale.

**L'aisance pour s'exprimer :** acquérir les techniques pour réduire le trac, exercices d'articulation, de diction, de respiration, de mémorisation, de mise en confiance.

**Une écoute constructive pour faciliter les échanges :** comment écouter son interlocuteur pour un échange constructif et bienveillant ; savoir poser des questions.

**Faire face à différentes situations de communication :** développer une attitude relationnelle constructive dans toutes situations professionnelles ; savoir se référer à un encadrant.



# Communication au travail

**Nombre de jours : 2**  
**Nombre de participants : 6 min et 8 max**

**Généralités sur la communication :** la nécessité de communiquer dans la structure ; communication entre usagers d'un même atelier, entre d'usagers d'ateliers différents et entre les usagers et les encadrants ; les impacts d'une bonne communication au sein de l'établissement (sur le bien-être de la personne, sur l'équipe, sur la qualité du travail).

**Les différents types de communication :** verbale et non verbale.

**Les éléments d'une bonne ou mauvaise communication :** compréhension ; acceptation des difficultés de l'autre ; reformulation ; respect ; politesse ; zones de communication...

**Le mode de communication privilégié :** par le biais de mise en situations pratiques : identifier ses problèmes de communication, souligner ses atouts pour tel ou tel type de communication et développer des méthodes / outils pour s'améliorer.

**Les problèmes de communication au sein de la structure et les axes d'amélioration :** échanges sur la communication interpersonnelle et sur les ressentis de chacun des participants à la formation ; les situations vécues ; les solutions individuelles et collectives possibles.



# Respecter les différences (Accepter le handicap)

**Nombre de jours : 2**  
**Nombre de participants maximum : 8**

**La notion de différence :** travail autour des représentations des participants : C'est quoi la différence ? C'est quoi le handicap ? C'est quoi une structure spécialisée ?

**Les différents types de handicap :** définitions ; particularités et logos qui correspondent à chaque type de handicap (la déficience intellectuelle, le handicap physique, le handicap psychique).

**Les besoins des personnes en situation de handicap :** en fonction de chaque type de handicap identifié, comprendre les besoins spécifiques des collègues : besoin d'accessibilité, de concentration, de calme, de repos, d'aide, de plus de temps...

**La bienveillance nécessaire :** réflexion autour de l'élaboration d'une liste d'attitudes bienveillantes les uns envers les autres ; illustration, diffusion et mise en valeur de cette liste.



## S'adapter à la relation client

**Nombre de jours : 2**

**Nombre de participants maximum : 8**

**La notion de client :** la définition du client ; l'entreprise en milieu ordinaire, son fonctionnement et la hiérarchie ; se mettre en situation de client pour comprendre leurs exigences.

**Le vocabulaire adapté :** connaître le vocabulaire autorisé et celui qui est interdit ; connaître les formules de politesse obligatoires ; faire la différence entre vocabulaire utilisé entre collègues et vocabulaire clientèle.

**L'attitude adaptée :** à partir de jeux de rôle : entrer en communication avec le client ; comprendre les différents modes de communication.

**Maitriser ses émotions face à l'imprévu :** gérer des situations difficiles lors de périodes de fortes activités ; le mécontentement possible d'un client ; le manque de marchandise...



## Gérer les situations conflictuelles

**Nombre de jours : 2**

**Nombre de participants : 6 min et 8 max**

**Rappel sur la communication :** les différents types de communication, la déperdition du message, les difficultés possibles de communication.

**L'intérêt d'une communication professionnelle non conflictuelle :** les conséquences possibles sur la personne elle-même ; les conséquences possibles sur l'équipe de travail ; les conséquences possibles sur la qualité du travail ; les conséquences possibles sur l'image de l'établissement.

**Les situations conflictuelles :** identification de situations conflictuelles au sein de la structure ; comprendre l'origine de ce conflit ; comprendre sa part de responsabilité dans ce conflit ; comprendre les conséquences de ce conflit ; avoir des bases pour solutionner ce type de conflit.

**Les moyens pour éviter les conflits :** Initiation à la communication non violente (CNV) : c'est quoi la CNV ? les 4 étapes de la CNV-OSBD ; liste de règles de base nécessaires à respecter ; savoir transférer au moniteur.

**Les moyens existants pour être plus calme :** relaxation ; sophrologie ; temps de parole ; accompagnement individuel.



## Mieux communiquer dans l'atelier



**Nombre de jours : 2 (+ 1 jour optionnel pour retour d'expérience)**  
**Nombre de participants : maximum 8**

**Apports théoriques sur la communication :** le schéma de la communication ; les différents types de communication ; les zones de communication

**Comment améliorer sa communication en atelier :** mieux se connaître pour mieux communiquer ; identifier ses points forts et les points nécessitant des améliorations ; identifier ses compétences et les présenter à ses collègues ; réfléchir sur le rôle que l'on tient dans l'atelier ; réfléchir à sa motivation, à ses valeurs professionnelles et les présenter au groupe.

**Comment gérer ses émotions dans l'atelier :** savoir analyser et exprimer ses émotions ; initiation aux principes de base de la CNV (Communication Non Violente).

**Les critères d'optimisation de la communication :** l'écoute active ; la reformulation pour vérifier sa compréhension ; acceptation des difficultés de l'autre.

**S'entraîner à améliorer sa communication dans l'atelier :** jeux de rôle ; créations de saynètes reprenant des situations vécues au sein de l'atelier ; l'objectif étant de créer un espace de parole libre et une réflexion collective pour optimiser la communication dans les équipes et avec les encadrants

**Retour d'expérience (optionnel) :** retour 3 mois plus tard sur les apprentissages.

Bilan personnel et axe d'amélioration constaté et/ou à consolider ; bilan collectif et élaboration d'une charte définissant les règles de communication applicable dans l'atelier.



## Gérer ses émotions au travail

**Nombre de jours : 2 (+ 1 pour retour d'expérience optionnel)**  
**Nombre de participants : 6 min et 8 max**

**Les émotions :** comment reconnaître ; décrypter et partager ses émotions ; pouvoir nommer les émotions et sentiments qui existent et ceux qui nous traversent.

**Avoir confiance pour pouvoir exprimer ses émotions :** comment développer la confiance en soi et dans les autres (exercices de mises en situation).

**La vie affective et la relation aux autres :** les différents types de lien : amical, amoureux, familial, professionnel ; les questions que l'on se pose sur la gestion de ses émotions.

**L'attitude à avoir au travail :** les impacts (positifs et négatifs) possibles d'une attitude pas suffisamment discrète ; repérer les attitudes autorisées et celles qui sont à proscrire, élaboration par les participants d'une charte de bonne conduite.

**Retour d'expérience (optionnel) :** retour 3 mois plus tard sur les apprentissages ; rappels des notions vues ; exercices pratiques.



## Gérer son stress

**Nombre de jours : 2**

**Nombre de participants : 6 min et 8 max**

**Connaître les origines du stress :** identifier les différentes raisons pouvant aboutir à une situation de stress (la personne elle-même, les éléments structurels, le manque d'anticipation, la nouveauté...).

**Apprendre les modes de fonctionnement face au stress :** connaître ses "stresseurs", ses propres signaux d'alerte ; diagnostiquer ses niveaux de stress ; répondre à ses besoins pour diminuer le stress.

**Apprendre à se détendre intellectuellement, physiquement et émotionnellement :** la "relaxation" pour être détendu ; la "maîtrise des émotions" pour garder son calme ; les "signes de reconnaissance" pour se ressourcer ; la capacité à dire non ; la prise de distance ; renforcer la confiance en soi.

**Gérer son stress :** les méthodes existantes ; les professionnels existants.



## Sensibilisation à la LSF

Langue des Signes Française



**Nombre de jours : 4**

**Nombre de participants maximum : 8**

**Les généralités de la Langue des Signes Française :** connaître l'histoire des sourds et mieux appréhender le handicap sensoriel de la surdité ; qu'est-ce que la LSF ? Règles de positionnement non verbal.

**Communication simple avec des collègues :** interagir de façons simples avec un adulte en situation de surdité dans un cadre professionnel ; apprendre à se présenter ; la communication non-verbale : mimiques faciales, gestes et postures.

**Acquisition de vocabulaire afin de pouvoir s'exprimer en signes sur le quotidien et dans le contexte professionnel :** le temps du déjeuner ; la temporalité ; le vocabulaire en lien avec les ateliers ; la sécurité et les émotions.