

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...



Savoir être professionnel dans une relation commerciale



Nombre de jour : 1

Nombre de participants : 6 min et 8 max

Adapter son savoir être dans une relation commerciale : Les bases de la communication ; Le schéma de la communication ; L'importance de la communication verbale et non verbale (gestuelle, posture) ; Les zones de communication.

Les éléments favorisant une bonne communication : L'écoute ; La reformulation

La posture professionnelle - l'attitude adaptée : C'est quoi l'image de marque ? ; La distance à avoir avec le client ; La règle des 4X20 ; Faire la différence entre vocabulaire utilisé entre collègues et vocabulaire clientèle ; La présentation (hygiène et look adapté)

Ces thèmes seront mis en application par le biais d'exercices ludiques où les stagiaires seront intégrés à la démarche.

Des mises en situation, des jeux de rôles seront supports de cette formation.



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.



Prévenir et lutter contre le harcèlement

Nombre de jours : 2

Nombre de participants : 6 minimum et 8 maximum

Adapter son mode de communication et son comportement de façon respectueuse : les règles d'une communication interpersonnelle respectueuse, notion de vocabulaire ; la gestion des émotions

Prévenir et lutter contre le harcèlement : Définition du harcèlement moral, psychique et physique ; que dit la loi ? comment se protéger du harcèlement quand on est harcelé en structure ? Quand on est témoin de harcèlement ?

Comment se protéger du harcèlement dans la vie quotidienne : Que faire si l'on est harcelé ? Les démarches, conseils et personnes ressources.

Ces notions seront travaillées autour de Jeux de rôles et de création de saynètes reprenant des situations vécues par les participants.

L'objectif étant de conscientiser et d'élaborer des techniques pour lutter contre les différentes formes de harcèlement vécues.



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.