

# Formation : communiquer avec des bénéficiaires

## **Public**

➤ Groupe de 3 à 6 personnes.

## Pré requis et modalités d'accès

> Parler la langue française

« Formation et locaux accessibles aux personnes en situation de handicap.
 Nous contacter pour plus d'informations »

## **Objectifs**

- Maitriser les éléments de base de la communication pour établir une relation avec les bénéficiaires et leurs familles.
- Comprendre l'enjeu de la communication avec la personne dans le maintien des relations sociales, « décoder » les modes d'expression et de la communication avec des bénéficiaires afin de mener une relation saine et cordiale.
- > Commencer à construire son projet professionnel.

## **Contenu de la formation**

#### $\Rightarrow$ INTRODUCTION

- ➤ Présentation de chacun des participants (avec description de la situation de travail et des personnes bénéficiaires) et des intervenants.
- Attentes et objectifs visés pour chaque participant
- > Présentation de la formation

#### $\Rightarrow$ BRAINSTORMING:

- A quoi êtes-vous attentif dans votre démarche de communication lorsque vous êtes en lien avec un bénéficiaire ?
- ➤ Noter les mots au tableau discussion échanges

#### $\Rightarrow$ MISE EN SITUATION 1 (par les formateurs):

- Rôle 1 : bénéficiaire, assis dans un fauteuil, ne dit pas bonjour, ne regarde pas le professionnel.
- ➤ Rôle 2 :
  - O Porteur de repas : frappe, entre, dépose le plateau-repas, dit au revoir après avoir fermé la porte
  - O Qu'avez-vous remarqué? Ce qu'il ne va pas
  - o 2 observateurs comportement bénéficiaire, 2 observateurs du comportement du professionnel.
  - O Qu'est-ce qu'il aurait fallu faire?
  - o Grilles d'observation
  - o Reprise avec un écrit par vidéo projecteur (mise en commun des idées)

- ⇒ <u>SUPPORT ECRIT</u> (garder une trace écrite de ce qui a été fait).
- Donner et discuter. Voir document « la communication »
- ⇒ MISE EN SITUATION PERSONNELLE
- Demander une situation particulière de la part des stagiaires pour l'expliciter et l'analyser à partir de la grille d'observation.
- ⇒ REPRENDRE UNE SITUATION
  PARTICULIERE AUTRE QUE LA
  PREMIERE AVEC PRESENCE DE LA
  FAMILLE DU BENEFICIAIRE.

A faire sous forme d'un GAEP. Le Groupe d'Analyse des Expériences Professionnelles se met en place en cinq temps, selon le modèle d'André de Peretti:

- Poser le problème en narrant la situation vécue
- Questionner pour préciser le problème
- Ecrire par chaque membre du groupe une idée, une critique et une proposition, dans l'idée du « contre-don » et à destination du narrateur du problème.
- Analyser la situation. Les membres du groupe discutent sans s'adresser au narrateur et sans que celui-ci ne prenne la parole dans les échanges.
- ➤ Parole finale au narrateur. Celui-ci conclut sur le travail d'analyse en ayant pris connaissance des propositions écrites et écouté le débat.
- ⇒ <u>COMMUNICATION NON VERBALE</u>:
  Voir document

## $\Rightarrow \underline{ECOUTER\ SON\ INTERLOCUTEUR}\\ \underline{POUR\ S'ADAPTER}$

- ➤ Situation de conflit jouée par les formateurs.
- Tenir compte du contexte, du moment, du lieu
- Développer une écoute active (avec ses oreilles et avec ses yeux = verbale et non verbale)
- ➤ Identifier son interlocuteur, ses préoccupations (= oser poser des questions)
- ➤ Voir document

⇒ PRENDRE UNE DERNIERE SITUATION PARTICULIERE, TENTER DE LA FAIRE JOUER PAR LES STAGIAIRES, SINON PAR LES FORMATEURS.

Evaluation de la formation par les stagiaires: Remise d'une attestation de stage.

## Modalités pédagogiques :

- > Exercices pratiques, mise en situation
- ➤ Méthode active
- Modalité : présentiel

**Date**: à définir

Coût: 900€ / jour /groupe

Suivi de l'action : Les stagiaires

émargeront

Durée: 1 journée

Lieu: MFR-CFA La Gautellerie

## **Formateurs**:

- BUISSON Julien
- LECUREUR Marie-Christine

MFR-CFA La Gautellerie 28 Rue du Breil – 72160 Thorigné sur Dué 02-43-29-33-24 mfr.thorignesurdue@mfr.asso.fr www.mfr-thorignesurdue.fr

Mis à jour le 31/03/2022