

Accueil des personnes handicapées

DESCRIPTION :

- Prise de connaissance du vécu et des réactions de chacun
- Auto diagnostic de chaque participant pour analyse des points forts et des points à améliorer (professionnel, personnalité, événement, ...)
- Alternance d'apports théoriques, d'échanges et d'exercices pratiques.
- Outils et conseils
- Compréhension commune des principes de communication avec une personne handicapée

DURÉE :

- 1 Journée - 7h.

PRÉ-REQUIS :

- Aucun

OBJECTIFS :

- Etre capable de gérer avec efficacité les aspects relationnels
- Rester authentique et gérer ses émotions
- Adapter son comportement aux différentes personnes et situations
- Favoriser l'apprentissage individuel et l'amélioration continue de ses capacités à communiquer positivement, améliorer sa flexibilité
- Donner la meilleure image de soi-même, du service et de l'établissement
- Connaître le fonctionnement de la communication et l'impact du non-verbal.

PUBLIC :

- Tout public

ACCESSIBILITÉ :

- L'accessibilité au centre de formation ACKWARE, permet aux personnes handicapées de circuler avec la plus grande autonomie possible, d'accéder aux locaux et équipements, d'utiliser les équipements et les prestations, de se repérer et de communiquer. L'accès concerne tout type de handicap (moteur, visuel, auditif, mental...).

ANIMATION : PRESENTIEL OU CLASSES À DISTANCE

CLASSES À DISTANCE :

- A l'aide d'un logiciel comme Teams, Skype, Zoom etc...un micro et éventuellement une caméra pour l'apprenant.
- Suivez une formation en temps réel et entièrement à distance. Lors de la classe en ligne les apprenants interagissent et communiquent entre eux et avec le formateur.
- Les classes à distance sont organisées en Inter-Entreprises comme en Intra-Entreprise.

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES :

- Réflexions de groupe et apports théoriques du formateur
- Travail d'échange avec les participants sous la forme de brainstorming
- Auto diagnostic du stagiaire : Bilan des points forts et repérage des points faibles.
- Utilisation de cas concrets issus de l'expérience professionnelle
- Validation des acquis par des questionnaires, des tests d'évaluations, des mises en situation et des jeux pédagogiques.
- Remise d'un support pédagogique

SUIVI ET EVALUATION

- Evaluation de la formation par les participants et remise d'une certification ou d'une attestation de fin de formation à chaque apprenant.



ACKWARE VOUS ACCOMPAGNE DANS TOUS VOS PROJETS DE FORMATION ET VOUS APPORTE SON EXPERTISE POUR VOTRE TOTALE SATISFACTION



Accueil des personnes handicapées

Au départ : l'image, l'impression, l'attitude ... et pourquoi ?

- Entrer en communication avec les autres : tour de table, accueil et présentation de chacun
- Conception d'une grille des éléments pris en compte aux premiers abords

L'handicap

- Les préjugés, le regard, l'acceptation ... la réalité !
- Jeu Photo
- Langage

L'accueil et son impact

- Image de marque, authenticité et crédibilité
- Comment la voix, les comportements et le langage influencent la relation

Les compétences professionnelles à acquérir

- Démarches personnalisées vers l'interlocuteur
- Comment accueillir un visiteur handicapé
- Quel comportement adopter et pourquoi ?
- Les attitudes de face à face et leurs répercussions
- Les différentes phases de l'accueil

Les qualités professionnelles et personnelles à développer

- La compréhension du besoin réel de notre interlocuteur
- Niveau comportemental : Tact, bonne humeur, sourire, regard
- Niveau verbal : Voix, clarté, formulation, distance et respect des individus
- Niveau non-verbal : Regard, attitudes, gestuelle - Observer, écouter, analyser, recombinaison, transposer - Abandonner les préjugés

Gérer ses émotions

- Quand et comment apprivoiser et extérioriser ses émotions
- Que faire face aux émotions d'autrui

Développer l'affirmation de soi

- Les différentes formes d'attitudes et de communication
- Comment prendre une place authentique
- Reconnaître ses apports et compétences et celles des autres
- S'accepter pour accepter les autres
- Développer une image de soi positive
- Adopter un point de vue constructif