

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
- Partage d'expériences vécues en intersession
- Compréhension commune des principes de communication avec une personne handicapée
- Elaboration d'un plan de progrès et d'action au quotidien.

DURÉE :

- 2 Jours - 14h.

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

? 7F: A67EB7639A9;CG7E

- 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.



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

- Prendre conscience de son rôle
- 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

Mise en situation de Handicap :

- Déplacement en fauteuil roulant.
- Déplacement pour les non voyant.
- Déplacement avec trouble auditif.

Vivre ensemble

- La distribution des rôles au sein d'un groupe
- Les signes de reconnaissance échangés par les individus et le besoin
- Construire et maintenir de bonnes relations

Gérer ses émotions

- Cerveau et émotion : comment ça marche ?
- Les émotions, nos amies cachées
- 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

Construction d'un programme personnel

- Identification des situations qui nous dérangent
- Attitude relationnelle et analyse du jeu de la communication
- Organisation personnelle et compétence professionnelle
- Stratégie d'attaque,