



---

## Programme du module de formation

---

Pratiquer différentes formes de communication interpersonnelle

Module N° : MOD\_2024\_065

### Organisation

---

**Durée :** 14 heures

**Mode d'organisation :** Présentiel

### Contenu pédagogique

---

#### Public visé

Les professionnelles de la petite enfance travaillant en structure d'accueil, à leur domicile ou au domicile des familles.

Les employées dans l'aide à la personne, les services à domicile.

Les acteurs des services médico-sociaux .

#### Prérequis

La formation est ouverte à chacun, chacune.

Il est recommandé de maîtriser la langue française et d'avoir une adresse e-mail valide pour accéder aux ressources pédagogiques proposées.

#### Compétences numériques recommandées :

- Envoyer et recevoir un mail
- Utiliser un navigateur Internet ou des applications mobiles
- Consulter et/ou télécharger des documents sur internet

#### Pour la formation à distance vous aurez besoin de :

- Un ordinateur ou une tablette (ou un téléphone portable pour de courts moments)
- Une connexion internet fluide
- Une caméra pour le son et l'image

Pour plus d'information, vous pouvez consulter les informations sur l'accessibilité.

#### Objectifs pédagogiques

##### Objectifs général

Expérimenter différentes formes de communication pour s'adapter à son interlocuteur dans un cadre professionnel.

##### Objectifs opérationnels

Améliorer la qualité de ses relations professionnelles

Prévenir les situations de conflits

Pratiquer différentes méthodes et outils de communication (Écoute active, bienveillance, démarche d'assertivité)

#### Description

Au cours de la formation, nous aborderons les points suivants :

- Choisir des conditions pour une communication optimale
- Repérer son propre style de communication et son cadre de référence
- Mettre en pratique des techniques de communication



- Comprendre les mécanismes d'un conflit
- Utiliser des méthodes appropriées dans la résolution de conflit

### Modalités pédagogiques

La formatrice veille à instaurer un climat de bienveillance et de confiance. Elle encourage l'implication de chaque participante, et veille à l'adéquation de la formation avec les attentes et besoins des stagiaires. Régulièrement elle adapte les méthodes pédagogiques au collectif.

La formatrice propose des méthodes de pédagogie active, permettant **d'apprendre avec plaisir**, par les jeux, les émotions, le mouvement, en alternant par exemple :

des apports théoriques et des partages d'expériences,  
des travaux, seul ou en groupe (en salle réelle ou virtuelle),  
des pratiques d'activités ou des jeux de coopération,  
des visionnages de vidéos, des projections de situations professionnelles,  
la présentation d'ouvrages, d'outils et de matériel pédagogiques...

Lors de courtes pauses, sont proposés : des exercices physiques, de la musique, du chant, ou d'autres surprises, pour se détendre et **être pleinement disponible pour la formation**.

### Moyens et supports pédagogiques

Dans les jours précédant l'ouverture du stage, vous recevrez un mail avec un identifiant et un code pour accéder à **une plateforme pédagogique nommée extranet**.

C'est un espace personnel en ligne, sécurisé, disponible 7j/7 et 24h/24 pendant 100 jours.

L'extranet vous permet de consulter :

- les documents d'information du centre de formation, voire de les signer
- l'agenda de formation (dates, horaires, lieux de formations, thème de formation pour chaque journée...),
- le programme pédagogique, la biographie des formatrices
- les documents pédagogiques et outils mis à votre disposition

La plateforme pédagogique vous permet de suivre l'acquisition de vos compétences, de déposer un "suivi qualité", de nous faire part de vos attentes et besoins de formation, d'évaluer votre satisfaction. Des informations sont indiquées en page d'accueil pour faciliter son utilisation.

**Pour cette formation en présentiel** : Une salle de formation équipée pour suivre confortablement les parties théoriques, et réaliser des travaux en petits groupes pour s'inscrire dans la co-construction et la coopération.

Des informations sont postées régulièrement sur notre **Page Facebook** pour partager des expériences d'activités ou des informations.

Notre **site internet COOP EDUC FORMATION** est également à votre disposition.

### Modalités de suivi et d'évaluation

#### **Nous proposons un suivi tout au long de votre parcours de formation**

Dès votre inscription, vous aurez les coordonnées de la formatrice afin de faciliter votre parcours individualisé. Nous considérons la formation comme un cursus de progression global, il comprend :

- Des réponses par mail et/ou par téléphone aux questions liées à la formation,
- Un accompagnement personnalisé par la formatrice, en cas de difficultés.



Pour exprimer vos attentes et besoins individuels, un questionnaire vous est proposé sur l'extranet.

Vous le réaliserez en amont de la formation pour nous permettre des adaptations pédagogiques et ainsi, de répondre du mieux possible à vos attentes et besoins dans la limite du programme pédagogique établi.

Un formulaire de suivi qualité est accessible sur l'extranet, pour vous permettre de formuler une demande d'adaptation du fait d'une situation de handicap, de signaler des problèmes techniques, de locaux, d'exprimer des motifs de satisfaction et d'insatisfaction, des suggestions d'améliorations, de déposer une réclamation.

2 questionnaires de satisfaction vous sont proposés :

Le premier est complété immédiatement après la formation ou dans les 48 heures.

Le second vous sera adressé quelques mois après la formation pour évaluer votre satisfaction après avoir intégré les contenus de formation dans vos pratiques.

Des certificats et attestations seront déposés dans l'extranet :

- Un certificat de participation mentionnant les objectifs de formation et la durée en heures. Il peut être également transmis à un employeur, un financeur...
- Une attestation des acquis de formation

Un suivi post formation via votre extranet

Pour consolider vos acquis ou aller plus loin dans les thématiques abordées en formation. Il peut s'agir d'exercices, d'articles, de réponses à des questions, de liens vers d'autres ressources, de récapitulatif des échanges au sein du groupe, etc.

**Les évaluations des connaissances et compétences**

Les évaluations peuvent être réalisées à distance ou en présentiel, leur durée totale est relative à la durée de la formation. Afin de ne pas pénaliser les stagiaires qui seraient en difficulté avec l'écrit, il n'est pas tenu compte de l'orthographe ou de la grammaire.

L'évaluation a lieu suivant plusieurs modalités :

**Avant la formation**, une auto évaluation de vos connaissances et compétences est proposée, en fonction des thèmes qui seront abordés.

**Au cours de la formation**, nous proposons des tests de connaissances sous formes de QCM, questionnaires ou des mises en situations professionnelles pour s'assurer de l'ajustement du positionnement professionnel (et /ou personnel).

**En fin de stage**, une nouvelle auto évaluation vous permet de mesurer vos acquisitions.

La formatrice vérifie ainsi l'atteinte des objectifs opérationnels de formation.

**Informations sur l'accessibilité**

Cette formation étant en cours de programmation, nous veillerons à ce que les conditions d'accueil et d'accessibilité soient les meilleures pour toutes.

**En cas de difficulté pour se connecter à l'extranet**: les participantes sont invitées, au plus tard 3 jours avant la formation, à nous contacter par mail : [contact.coopeduc@gmail.com](mailto:contact.coopeduc@gmail.com)

**Nous souhaitons rendre la formation inclusive**

L'équipe COOP EDUC FORMATION se situe au plus près des participantes par l'accompagnement individualisé tout au long du parcours de formation, par la bienveillance dès le premier contact, par un regard positif posé sur chaque stagiaire pour instaurer une relation de confiance et donner l'envie d'apprendre.

**L'adaptation de la formation pour répondre à des situations particulières, l'accueil de participants en situation de**



**handicap ou présentant un trouble de santé invalidant sont possibles.** (Conformément au décret n°2006-26 du 9 janvier 2006 pris en application de l'article L. 323-11-1 du code du travail.)

Après avoir pris en compte les besoins communiqués par la personne, nous envisageons, avec elle, des aménagements.

Ils peuvent porter par exemple, sur :

- L'accès à la formation (formation à distance ou en présentiel),
- L'adaptation de la durée de la formation,
- L'aménagement du rythme de suivi de la formation,
- L'adaptation des ressources ou supports pédagogiques, questionnaires,
- Un besoin d'accompagnement spécifique...

Les aménagements peuvent être individuels ou dans la mesure du possible, collectifs, pour l'ensemble des participants.

**Si vous êtes concernée, nous vous invitons à nous contacter en amont de la formation**, pour nous donner un premier niveau d'information.

Vous pouvez :

- utiliser le formulaire de contact
- envoyer un mail : [contact.coopeduc@gmail.com](mailto:contact.coopeduc@gmail.com)
- compléter un « suivi qualité » via votre extranet

Nous vous contacterons par téléphone.

**Nous sommes à votre écoute, en toute confidentialité.**

Pour plus d'informations, vous pouvez consulter notre [Politique de confidentialité](#) sur le site internet COOP EDUC FORMATION

### Formatrice

Chantal GUÉRIN

Responsable qualité et formatrice



Avec une formation en ressources humaines et direction d'entreprise de l'économie sociale et solidaire, je suis une professionnelle orientée vers l'accompagnement, la transmission, le management de la qualité. Grâce à l'accompagnement vers l'emploi de jeunes et d'adultes en situation de handicap, l'animation d'ateliers de mobilisation socio professionnelle, j'ai l'expérience qui me permet de m'adapter aux différentes personnes que je rencontre.

Curieuse de nouveautés et de défis, j'ai fait la preuve de ma capacité à mener à bien des projets complexes dans le respect des exigences, en assurant avec entrain le management qualité d'un centre de formation, la gestion du plan de formation de l'entreprise et l'accompagnement de formateurs pour le développement de leurs activités.

Formatrice, je construis et mets en œuvre des programmes et des modalités de formation visant l'engagement et la satisfaction des stagiaires. Développer le plaisir d'apprendre, défendre le droit à l'erreur, offrir un cadre ludique et sécurisant pour chacun, sont devenus des atouts pour assurer la formation des assistantes maternelles en Ardèche durant plus de 10 ans et d'autres thématiques telles que la formation de formateurs, d'animateurs...

Reconnue pour mes compétences interpersonnelles, je m'épanouis dans un environnement de travail positif et constructif en continuant à me former régulièrement.



Par ma coopération avec Cécile Dardaillon au sein de COOP EDUC FORMATION, je démontre mon aspiration à contribuer à la construction du monde de demain.