

Objectifs pédagogiques

À l'issue de la formation, le participant est capable de :

- Identifier ses représentations du handicap
- Connaître le cadre légal en matière de handicap
- Distinguer les différents types de handicap et leurs conséquences possibles sur la communication
- Développer une communication adaptée afin d'optimiser la qualité de l'accueil et de l'information

Public

Toute personne ayant à accueillir un usager en situation de handicap

Prérequis

Aucun

Modalités d'admission

Admission sans disposition particulière

Durée

1 journée (7 heures)

Modalités pédagogiques

Formation en présentiel

Formateur expérimenté et spécialiste dans son domaine d'intervention.

Méthode active et participative : alternance de brainstorming, théorie, quiz, partage d'expériences, co-construction

Alternance d'apports théoriques, de présentation d'outils, méthodes concrètes et mises en situation pratiques.

Approche basée sur l'expérience des participants.

Moyens et supports pédagogiques

1 vidéo projecteur
Connexion Internet

Support de cours numérique et attestation de formation remis en fin de formation

Modalités d'évaluation et de suivi

Mises en situation pratiques tout au long de la formation pour favoriser l'appropriation des concepts et outils abordés.

Mémorisation des points essentiels de la formation avec des synthèses proposées régulièrement par l'intervenant.

Complétion d'une grille d'évaluation des acquis par le/la formateur-trice en fin de formation.

Handicap : représentations, législation et définition

- Identifier et clarifier ses représentations du handicap
- Définir la notion et les contextes du handicap (étymologie, définition, égalité/équité, inclusion...)
- Identifier le cadre légal de référence (loi de 2005 notamment) et les ressources/contraintes internes (accessibilité : locaux, supports, référents ...)

Méthode pédagogique : Exposé, Brainstorming et Quiz

Handicap et communication : accueillir la personne en situation de handicap

- Connaître et définir les différentes catégories de handicap
- Comprendre leur impact possible sur la communication (au téléphone, en face à face) et sur nos émotions
- Développer une communication assertive

Méthode pédagogique : Exposé, Brainstorming et Mises en situation

Les bonnes pratiques à retenir et à développer

- Examiner les situations rencontrées lors de l'accueil des personnes en situation de handicap
- Identifier les ressources et bonnes pratiques

Méthode pédagogique : Etude de cas en sous-groupes : les bonnes questions à (se) poser, Travaux en sous-groupes (bonnes pratiques à retenir)