

MP2

Communication interpersonnelle en situation professionnelle

Objectif général du module :

Repérer les besoins de la personne afin d'établir une communication adaptée.

Présentation du module, conditions d'atteinte des objectifs

Que ce soit dans le secteur des services ou de la vente, l'activité de communication occupe la majeure partie du temps professionnel. En tant que futur acteur professionnel dans ces domaines il est indispensable d'être formé aux techniques de communication et de maîtriser les composantes de cet acte.

L'enseignement de la communication en situation professionnelle s'appuiera à la fois sur les diverses situations étudiées en travaux pratiques et sur des études de cas à partir de situations professionnelles vécues lors des PFMP. En outre, il faudra veiller à tenir compte des acquis du MG3 en français 1.3.1 "Maîtriser son élocution et sa posture dans des situations de communication variées" et 1.3.2 "Analyser la situation de communication".

Les enseignements de l'objectif TIM de ce module devront être articulés avec les enseignements de l'objectif TIM du module MG1 (capacité générale 1.2). Certains objectifs étant voisins de ceux du module MG1 l'approche en MP2 sera nécessairement différente, elle devra permettre un approfondissement des notions vues et devra faire l'objet d'une approche fondée sur les sciences et techniques professionnelles, tant en accueil-vente qu'en services à la personne. Les situations interdisciplinaires seront à rechercher en priorité et la pédagogie du projet sera à privilégier. Cet objectif ne fait pas l'objet d'une évaluation en tant que telle.

Objectifs du module

- ▶ Objectif 1- Caractériser les principaux publics des services
- ▶ Objectif 2- Mettre en œuvre des techniques de communication adaptées aux différents publics et situations professionnelles
- ▶ Objectif 3- Mettre en œuvre des activités favorisant le maintien ou le développement du lien social
- ▶ Objectif 4- Communiquer à l'ère du numérique

Précisions relatives aux objectifs, attendus de la formation

► Objectif 1 : Caractériser les principaux publics des services

L'objectif est de donner une vision globale de la personne en lien avec son environnement, tant dans ses aspects physiques, physiologiques que psychologiques. Ces aspects sont en étroite interaction. Cette vision doit permettre pour une personne donnée, quelles que soient ses caractéristiques de repérer ses besoins et de décrire son rythme de vie (temps de repos, de sommeil, activité, capacité d'attention, résistance à la fatigue...).

1.1- Repérer les caractéristiques physiques, physiologiques et psychologiques des différents publics

- 1.1.1- Repérer les caractéristiques de l'adulte et de la famille
- 1.1.2- Repérer les caractéristiques du nourrisson et de l'enfant
- 1.1.3- Repérer les caractéristiques de l'adolescent
- 1.1.4- Repérer les caractéristiques de la personne âgée
- 1.1.5- Repérer les caractéristiques de la personne en situation de handicap
- 1.1.6- Repérer les caractéristiques de la personne malade
- 1.1.7- Repérer les caractéristiques de la personne en fin de vie

1.2- Repérer les déterminants socioculturels des publics

- 1.2.1- Définir le fait socioculturel
- 1.2.2- Définir la notion de représentation
- 1.2.3- Définir la notion de culture d'appartenance

1.3- Repérer les caractéristiques du consommateur et du client

- 1.3.1- Repérer les caractéristiques des comportements du consommateur
- 1.3.2- Repérer les caractéristiques des clients d'organisations de services présentes sur le territoire

► Objectif 2 : Mettre en œuvre des techniques de communication adaptées aux différents publics et situations professionnelles

Il s'agit de donner des éléments de compréhension des enjeux et de maîtrise des techniques et des outils de la communication interpersonnelle en situation professionnelle. Cet objectif nécessite une mise en œuvre en étroite collaboration entre les enseignants d'ESC, d'ESF et de techniques commerciales.

Selon le contexte professionnel, il s'agit d'analyser la variété des situations de communication (prise en compte des signes verbaux, non verbaux), d'identifier la diversité des formes de communication (écrite, orale, visuelle), d'explicitier les fonctions de la communication (entre les personnes, entre les structures...) et de repérer les facteurs qui influencent la communication entre les personnes (facteurs favorisant, freins) pour l'utilisateur, pour le service et pour la structure.

Cet objectif s'appuie notamment sur les expériences vécues lors des périodes de formation en milieu professionnel. On privilégie les jeux de rôles, les supports vidéos, et toutes les activités pédagogiques qui permettent de vivre réellement la situation de communication.

2.1- Repérer des processus de communication interpersonnelle et de groupe

- 2.1.1- Repérer le cadre institutionnel ou organisationnel de la situation de communication
- 2.1.2- Appréhender le contexte de communication : fonctions et statuts, places des interlocuteurs, états lieu et moment, espace et distances, notions de proxémie,...
- 2.1.3- Identifier les différentes composantes de la communication (verbal, non verbal,...)
- 2.1.4- Reconnaître les modalités d'entrée, de maintien, et de sortie de la situation de communication en fonction des publics et des situations
- 2.1.5- Caractériser les freins à l'établissement d'une relation positive (notions de scénarii)
- 2.1.6- Prévenir les situations de conflits en utilisant les principes de la communication positive
- 2.1.7- S'initier aux logiques des dynamiques de groupe, leadership, participation, représentation,...

2.2- Communiquer avec l'utilisateur ou le client

L'objectif est de permettre aux apprenants d'identifier et de mettre en œuvre les techniques professionnelles acquises dans les modules MP3 et MP4, dans une situation contextualisée. C'est-à-dire d'intégrer les contraintes sociales et la dimension communicationnelle dans l'acte professionnel. Cet objectif servira de support à l'évaluation.

- 2.2.1- Adopter une relation interpersonnelle, professionnelle dans le cadre d'une activité d'aide à la personne
- 2.2.1.1- Repérer les besoins, les changements de comportement et d'attitude de la personne dans une situation spécifique
- 2.2.1.2- Mettre en place des techniques de communication professionnelles pour s'adapter à une situation donnée
- 2.2.1.3- Se positionner en tant que professionnel
- 2.2.2- Conduire une activité commerciale mettant en œuvre une relation interpersonnelle
- 2.2.2.1- Repérer les besoins et la demande du client dans une situation spécifique
- 2.2.2.2- Mettre en place des techniques de communication professionnelle pour s'adapter à une situation donnée
- 2.2.2.3- Se positionner en tant que professionnel

► Objectif 3 : Mettre en œuvre des activités favorisant le maintien ou le développement du lien social

Il s'agit de repérer les habitudes de vie, les attentes et les souhaits de l'utilisateur, de pratiquer et de faire pratiquer les différentes activités qui peuvent être proposées aux publics de l'objectif 1 en prenant en compte le projet d'établissement, de service, les capacités et les difficultés de la personne.

3.1- Classer les différents types d'activité selon les publics et les aptitudes requises

- 3.1.1- Établir une typologie d'activités (activités physiques et de plein air, activités ludiques et de loisirs, activités éducatives et d'apprentissage)

Précisions relatives aux objectifs, attendus de la formation

3.1.2- Participer à un projet collectif (notion de projet, type de projets, articulation activité/ projet)

3.2- S'initier à différents types d'activités

3.2.1- S'initier à au moins trois activités, issue de champs différents

3.2.2- Pratiquer et faire pratiquer ces activités

3.3- Mettre en œuvre une animation à destination de différents publics

3.3.1- Définir les objectifs d'une activité

3.3.2- Anticiper le déroulement de l'activité étape par étape

3.3.3- Réaliser une activité d'animation à destination du public visé

3.3.4- Réaliser le bilan collectif et individuel de l'activité

4.3- Utiliser les possibilités des outils numériques pour communiquer dans des situations de la vie professionnelle

4.3.1- Utiliser des outils de messagerie

4.3.2- Utiliser des outils de messagerie instantanée

4.3.3- Utiliser des outils de visio-conférence et de partage d'écran

4.3.4- Poster des messages, des SMS, des MMS, des vidéos

4.3.5- Utiliser les fonctionnalités d'un photocopieur-scanner réseau

4.3.6- Utiliser les fonctionnalités d'un télécopieur

4.3.7- Utiliser les fonctionnalités du téléphone fixe et du téléphone portable en toute sécurité.

4.3.8- Modifier des pages web à l'aide d'un système de gestion de contenu

4.3.9- Utiliser des outils de géolocalisation.

4.3.10- Utiliser des objets connectés.

►Objectif 4 : Communiquer à l'ère du numérique

Les enseignements de l'objectif TIM de ce module devront être articulés avec les enseignements de l'objectif TIM du module MG1 (capacité générale 1.2). Certains objectifs étant voisins de ceux du module MG1 l'approche en MP2 sera nécessairement différente. Elle devra permettre un approfondissement des notions vues et devra faire l'objet d'une approche fondée sur les sciences et techniques professionnelles tant en accueil-vente qu'en services à la personne. Les situations interdisciplinaires seront à rechercher en priorité et la pédagogie du projet sera à privilégier. Cet objectif ne fait pas l'objet d'une évaluation en tant que telle.

4.1- Utiliser un environnement numérique professionnel de manière responsable et autonome

4.1.1- S'identifier, s'inscrire, remplir des formulaires en ligne

4.1.2- Organiser l'environnement de travail

4.1.3- Sécuriser l'environnement de travail

4.1.4- Imprimer et gérer les impressions

4.1.5- Utiliser des outils en ligne partagés

4.1.6- Prendre en compte les règles et les usages de l'informatique et d'internet

4.1.7- Gérer sa présence numérique sur le web et les réseaux sociaux numériques

4.2- Rechercher et traiter des informations en fonction d'un besoin d'information professionnel

4.2.1- Utiliser un système d'information documentaire pour répondre à un besoin d'information professionnel

4.2.2- Traiter les informations dans le respect du droit en intégrant les spécificités des écrits d'écran

4.2.3- Utiliser des outils de veille informationnelle

4.2.4- Évaluer la qualité de l'information pour répondre à un besoin d'information professionnel

4.2.5- Réaliser des documents composites

4.2.6- Gérer des tables simples de données créées à l'aide d'un tableur

4.2.7- Réaliser un publipostage à l'aide d'un traitement de texte