



ORGANISATIONS
INTO Learning Workplaces

TOWARDS A HOLISTIC TRANSFORMATION OF ORGANISATIONS INTO LEARNING WORKPLACES

Workpackage : 6

Titre du workpackage : Développement des employés : Attitude positive envers les lieux de travail apprenants et la formation aux compétences transversales

Titre de l'activité : 6.5 Conception du programme de formation "6 compétences transversales majeures pour les employés" – Module 1

Coordinator:

MMC Mediterranean
Management Centre

Partners:



CYPRUS
CHAMBER OF
COMMERCE AND
INDUSTRY



Cámara
Valencia



Ασsoκησης Επιχειρησ
Επαρoς Αιγιώνης Αιγιώνης



FH | JOANNEUM
University of Applied Sciences

FUNDACIÓN **equipo humano**

CCI PROVENCE
ALPES CÔTE D'AZUR

CAMPUS 02
FACHHOCHSCHULE DER WIRTSCHAFT



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

The European Commission's support for the production of this publication does not constitute an endorsement of the contents, which reflect the views only of the authors, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein.

Agreement number: 612910-EPP-1-2019-1-CY-EPPKA3-PI-FORWARD

Programme :	Erasmus+
Sous-programme :	Support for Policy Reform
Guide du programme / Appel à propositions :	EACEA-36-2018
Action :	PI-FORWARD – Support for policy reform – Forward-Looking Cooperation Projects
Titre du projet :	TOWARDS A HOLISTIC TRANSFORMATION OF ORGANISATIONS INTO LEARNING WORKPLACES
Acronyme du projet :	LEARN
Numéro de l'accord de projet :	612910-EPP-1-2019-1-CY-EPPKA3-PI- FORWARD

Contenu

Programme de l'atelier: "Les 6 principales compétences transversales des employés"	4
1. Objectif.....	4
2. Résultats d'apprentissage	4
3. Durée.....	5
4. Méthode de formation	5
5. Sujets.....	5
6. Techniques de formation.....	9
7. Évaluation de l'atelier (tous les modules).....	14

Paquet de travail [6] [Développement des employés : Attitude positive à l'égard des lieux d'apprentissage et formation aux compétences transversales, conception du programme de formation "6 compétences transversales majeures pour les employés" – Module 1]

Programme de l'atelier:

Les 6 principales compétences transversales des employés

Module 1 - Communication

1. Objectif

La communication est au cœur même de notre société et son importance s'étend également aux lieux de travail. Une communication efficace sur le lieu de travail peut favoriser l'innovation et la résilience et prévenir les situations de rotation fréquente du personnel. Ainsi, l'objectif de l'atelier est de fournir une formation et des techniques aux employés afin qu'ils apprennent à communiquer efficacement sur leur lieu de travail.

2. Résultats d'apprentissage

A l'issue de l'atelier, les participants seront en mesure de :

En termes de connaissances

- Décrire les différents types de communication (verbale/non verbale, orale/écrite, face à face/en ligne, interculturelle, etc.)
- Décrire les différents modèles de communication.
- Listez les mots et les phrases à éviter lors d'une communication.
- Expliquer les techniques d'écoute active et leurs avantages.
- Décrire les différentes stratégies de mise en réseau.

En termes de compétences

- Appliquer les techniques d'écoute active dans la communication verbale.
- Utilisez les signaux non verbaux appropriés en fonction du cas.
- Démontrer des compétences en communication interculturelle.
- Faire preuve de tolérance et de traitement équitable par une communication appropriée.
- Établir des relations efficaces fondées sur une bonne communication et de bonnes manières, le respect et l'empathie.

En termes d'attitudes

4

Paquet de travail [6] [Développement des employés : Attitude positive à l'égard des lieux d'apprentissage et formation aux compétences transversales, conception du programme de formation "6 compétences transversales majeures pour les employés" – Module 1]

- Respecter la diversité par une communication appropriée.
- Maintenir des réseaux solides grâce à une communication appropriée.

3. Durée

Module 1 - Communication: 7 heures.

4. Méthode de formation

- Apprentissage en classe
- Apprentissage électronique synchronisé
- Apprentissage électronique asynchronisé
- Apprentissage mixte

5. Sujets

Introduction à l'atelier

- Activité pour l'icebreaker
- Introductions
- Introduction au projet
- Règles
- But et objectifs
- Structure

Module 1 : Communication (7h)

- Energizer : (10')
- Introduction au module (15')
- Section 1 - Modèles et types de communication (65')

- Composants de la communication et des messages
 - Composants de la communication
 - Composants du message
- Théorie de la communication
- Modèles de communication
 - Le modèle de communication de Laswell
 - Le modèle de communication de Shannon-Weaver
 - Le modèle de communication d'Osgood et Schramm
 - Ce que les modèles de communication peuvent nous apprendre
- Types de communication
 - Communication directe - indirecte
 - Communication verbale - non verbale
 - Communication dans le même contexte culturel - Communication interculturelle
- **Section 2 - Communication verbale, non verbale et interculturelle (240')**
 - Communication verbale
 - Activité : Vidéo - "*Le nouveau président de la Chine*".
 - Communication verbale efficace
 - Faites attention à ce que vous dites
 - A éviter d'utiliser
 - Ce qu'il n'est pas permis de dire
 - Faites attention à la façon dont vous vous exprimez
 - L'écoute active
 - Activité : "*Waiting in the Rain*" (en anglais)
 - L'art et les techniques de l'écoute active
 - Activité : "*Écoute et dessine*".

- Écoute active et communication verbale
- Écoute active et communication interculturelle
- Activité : Vidéo - "*Le pouvoir des mots*"
- Communication non verbale
 - Activité : Vidéo - "*Charlie Chaplin - La machine à nourrir*".
 - Le langage du corps
 - Activité : "*Jouons à "Êtes-vous... ?"*".
 - Signaux non verbaux universels
 - Trois règles de base sur les signaux non verbaux
 - Signaux non verbaux et interculturelisme
 - Activité: "*Faisons le test!*"
- Communication interculturelle
 - Activité : Vidéo - "*Aventure de communication interculturelle avec le petit pilote*".
 - Civilisation contre culture
 - La culture : Innée ou acquise ?
 - Principaux obstacles à la communication interculturelle
 - Principaux obstacles - Communication interculturelle verbale : a. Principaux obstacles b. Ce qu'il faut garder à l'esprit c. Conseils supplémentaires
 - Principaux obstacles - Communication interculturelle non verbale : a. Exemples de malentendus interculturels b. Ce qu'il faut garder à l'esprit
 - Cultures à contexte élevé et à contexte faible
 - Étiquette
 - Étiquette et interculturelisme : Exemples
 - Proxémie : les zones de l'espace interpersonnel
 - Activité : "*Dans quel groupe préférez-vous travailler ?*"

- Valeurs sur le lieu de travail et culture
- Ce qu'il faut éviter
- Compétence en communication interculturelle
- **Section 3 - Réseautage et relations efficaces (80')**
 - Définition de la mise en réseau
 - Activité : "*Dessiner mon réseau social personnel*".
 - Méthodes de mise en réseau
 - Objectifs de la mise en réseau
 - Stratégies de base pour le travail en réseau
 - 3 règles de base pour un réseautage efficace
 - 15 étapes d'un réseautage réussi que nous ignorons généralement
 - Activité : Études de cas sur la *mise en réseau*
 - Mise en réseau et relations efficaces
 - Activité : Vidéo - "*Développer des relations de travail positives*".
- **Révision (10')**
 - Questions de révision
 - Questions et réponses

Évaluation de l'atelier

Clôture de l'atelier

6. Techniques de formation

Module 1 : Communication (7h)

Section 1 - Modèles et types de communication (65')

Sujets	Durée estimée	Technique de formation	Outils et matériel
Composants de la communication et des messages <ul style="list-style-type: none"> - Composants de la communication - Composants du message 	15'	<ul style="list-style-type: none"> - Cours avec l'utilisation des résultats de la présentation PPT - Discussion à l'aide de la présentation PPT - Activité individuelle avec utilisation de la présentation PPT 	- Présentation PPT
Théorie de la communication	5'	<ul style="list-style-type: none"> - Cours avec l'utilisation des résultats de la présentation PPT 	- Présentation PPT
Modèles de communication <ul style="list-style-type: none"> - Le modèle de communication de Lasswell - Le modèle de communication de Shannon-Weaver - Le modèle de communication d'Osgood et Schramm - Ce que les modèles de communication peuvent nous apprendre 	25'	<ul style="list-style-type: none"> - Cours avec l'utilisation des résultats de la présentation PPT 	- Présentation PPT

Types de communication : <ul style="list-style-type: none"> - Communication directe - indirecte - Communication verbale - non verbale - Communication dans un même contexte culturel - Communication interculturelle 	20'	<ul style="list-style-type: none"> - Activité individuelle avec utilisation de la présentation PPT - Discussion avec l'utilisation de la présentation PPT - Cours avec l'utilisation des résultats de la présentation PPT 	- Présentation PPT

Section 2 - Communication verbale, non verbale et interculturelle (240')

Sujets	Durée estimée	Technique de formation	Outils et matériel
La communication verbale : <ul style="list-style-type: none"> - Communication verbale efficace - L'art et les techniques de l'écoute active - Écoute active et communication verbale - Écoute active et communication interculturelle 	60'	<ul style="list-style-type: none"> - Affichage des vidéos - Activité individuelle avec utilisation de la présentation PPT - Activité de groupe - Discussion à l'aide de la présentation PPT - Cours avec l'utilisation des 	<ul style="list-style-type: none"> - Vidéos sur YouTube - Modèle d'activité (copies papier ou téléchargées sur un SharePoint) - Feuilles de papier - Stylos/marqueurs - Présentation PPT

		résultats de la présentation PPT	
La communication non verbale: <ul style="list-style-type: none"> - Le langage du corps - Signaux non verbaux universels : Exemples - Trois règles de base sur les signaux non verbaux 	60'	<ul style="list-style-type: none"> - Affichage vidéo - Activités individuelles avec utilisation de la présentation PPT - Discussion à l'aide de la présentation PPT - Cours avec l'utilisation des résultats de la présentation PPT 	<ul style="list-style-type: none"> - Vidéo YouTube - Présentation PPT
Communication interculturelle <ul style="list-style-type: none"> - Civilisation contre culture - La culture : Innée ou acquise ? - Principaux obstacles - Cultures à contexte élevé et à contexte faible - Étiquette - Proxémique : les zones de l'espace interpersonnel - Valeurs sur le lieu de travail et culture - Ce qu'il faut éviter - Compétence en communication interculturelle 	120'	<ul style="list-style-type: none"> - Activités individuelles avec l'utilisation de la présentation PPT - Discussion à l'aide de la présentation PPT - Cours avec l'utilisation des résultats de la présentation PPT 	- Présentation PPT

Section 3 - Réseautage et relations efficaces (80')

Sujets	Durée estimée	Technique de formation	Outils et matériel
Définition de la mise en réseau	20'	<ul style="list-style-type: none"> - Activité de groupe avec utilisation de la présentation PPT - Discussion sur les résultats de l'activité de groupe - Activité individuelle avec utilisation de la présentation PPT - Discussion sur les résultats des activités individuelles - Cours avec l'utilisation des résultats de la présentation PPT 	<ul style="list-style-type: none"> - Présentation PPT - Feuilles de papier - Stylos
Méthodes de mise en réseau	10'	<ul style="list-style-type: none"> - Activité individuelle avec l'utilisation de la présentation PPT - Discussion sur les résultats de l'activité individuelle - Cours avec l'utilisation des résultats de la présentation PPT 	<ul style="list-style-type: none"> - Présentation PPT

Objectifs de la mise en réseau	10'	<ul style="list-style-type: none"> - Activité de remue-méninges en groupe - Discussion sur l'activité de brainstorming en groupe - Cours avec l'utilisation des résultats de la présentation PPT 	<ul style="list-style-type: none"> - Présentation PPT
Stratégies de base pour le travail en réseau <ul style="list-style-type: none"> - 3 étapes pour un réseautage efficace - 15 étapes d'un réseautage réussi que nous ignorons généralement 	30'	<ul style="list-style-type: none"> - Études de cas - Discussion sur les résultats de l'activité - Cours avec l'utilisation des résultats de la présentation PPT 	<ul style="list-style-type: none"> - Présentation PPT - Modèle d'activité (copies papier ou téléchargées sur un SharePoint)
Mise en réseau et relations efficaces	10'	<ul style="list-style-type: none"> -Affichage vidéo - Cours avec l'utilisation des résultats de la présentation PPT 	<ul style="list-style-type: none"> - Vidéo YouTube - Présentation PPT

Révision (10')

Sujets	Durée estimée	Technique de formation	Outils et matériel
Questions de révision	10'	- Questions et réponses avec l'utilisation de la présentation PPT	- Présentation PPT

7. Évaluation de l'atelier (tous les modules)

La qualité de l'atelier sera évaluée en recueillant et en analysant les commentaires des participants et des formateurs.

Les résultats de l'évaluation seront recueillis au moyen de questionnaires qui couvriront différents aspects de l'action, tels que l'organisation de l'atelier, le contenu et le matériel de l'atelier, et l'attitude des participants à l'égard des lieux d'apprentissage.

Les questionnaires seront distribués aux participants et aux formateurs soit en ligne, soit sous forme imprimée.

Deux types de rapports seront produits à partir des informations recueillies :

- Rapports d'évaluation au niveau des pays partenaires, comprenant également les résultats des tests d'attitude.
- Un rapport comprenant les données agrégées de l'évaluation et des tests d'attitude de tous les pays partenaires, ainsi que des recommandations pour changer l'attitude des employeurs envers les lieux de travail apprenants à partir des données collectées dans tous les pays partenaires.