

Fiche-Action

Mission Locale Angevine Et si on communiquait autrement ?



Critère 18 de la
Labellisation

Titre : Et si on communiquait autrement ?

Type d'action : ☐ ponctuelle ☐ régulière ☒ permanent

Durée de préparation du projet :

- construction contenu et outils d'animation participatifs – environ 1 jours
- mobilisation des conseillers – permanent
- mobilisation des jeunes par appel téléphonique – 2h (deux jours avant l'infos collectives)
- réunion d'information collective 1h30 (une semaine avant l'atelier)

Durée de l'action : 4 jours par action (1 fois par mois)

Porteur du projet :

- Catherine BARRAULT, Conseiller·ière en Insertion Sociale et Professionnelle

Cible de participant·es : Jeunes 16-25 ans + 29 ans

Type de participation :

Collaborateur, ouvert à Pilote (Jeunes volontaires pour aller plus loin sur leur projet construit lors de l'atelier)

Critères déterminants : Confiance ; Ecoute réciproque ; Respect

Champ d'action : #insertion sociale et professionnelle #compétences psychosociales #gestion de projet #expression

Contact : cbarrault@mla49.fr ; mlangevine@mla49.fr

Mission Locale Angevine

Et si on communiquait autrement ?

Objectifs de la démarche :

- Développement la confiance en soi et de la qualité de la communication
- Développement d'une dynamique de groupe
- Création, travail et présentation d'un projet individuel

Intentions sous-jacente de la démarche :

- Initier à l'habitude de la prise de risque mesuré (ex : prise de parole en public)
- Dans une démarche d'amélioration continu, pouvoir récolter la parole des jeunes et adapter l'offre de services de la Mission Locale au regard de leur besoins/attentes

Besoins humains :

- Un binôme de conseiller·ères pour l'animation du module, formé·es à l'animation collective
- L'ensemble de l'équipe de la Mission Locale pour orienter vers le module

Besoins matériels :

- Jeux (créés spécialement pour l'atelier)
- Salle spacieuse (sans table)
- Cuisine (repas)

Territoire et échelle de l'action :

ACTION MOBILE. Déplacements dans 5 à 7 quartiers différents en collaboration avec les Maisons de quartiers (afin de répondre à la proximité de l'offre de service).

L'objectif est d'étendre l'action au sein d'autre structures des territoires ruraux pour mobiliser des jeunes à des échelles ultra locales (quartiers).

Aussi, ces partenariats permettent de créer de l'interconnaissance entre les professionnelles des Missions Locales et des différentes Maison de quartiers.

Résultats/livrables attendues :

- Projet individuel des jeunes avec présentation et évaluation
- Thermomètre de l'estime de soi, confiance en soi (de 0 à 10 : un point de degré de confiance en eux au début et un second point de confiance à la fin)
- Proposition de nouvelles modalités d'animation de la Mission Locale, pistes d'améliorations de l'offre de service

Mission Locale Angevine

Et si on communiquait autrement ?

Déroulé :

Mobilisation (en amont) :

- Mobilisation des conseillers par la présentation du projet et la formation à l'animation collective
- Mobilisation des jeunes et création de la dynamique de groupe (orientation par les conseiller-ères ; contact téléphonique de l'animateur-riche ; Information collective et discussion du menu des repas)

Cela permet de favoriser l'interconnaissance et les partages pour faciliter la suite de l'atelier autour de sujets légers, informels.

Temps collectifs (4 jours) :

J1 (journée complète) Cohésion

- Co-construction de LA règle du groupe : entre prise de risque et sentiment de sécurité au sein du groupe. Cet engagement moral favorise la discussion de tous les items évoqués et donc le respect des limites de chacun-e.
 - Brainstorming (ex : règle du pouvoir dire « non » ; devoir de l'erreur ; etc.).
 - Choix individuel de l'item le plus important pour chacun que l'ensemble des participant-es s'engagent à respecter.
- Théâtre : 3 scénettes jouées par les animateur-rices pour comprendre les critères de réussite d'un objectif (rapport à la motivation, à la confiance en soi). Cette prise de risque des animateur-rices permet de les mettre à égalité avec le groupe de jeunes qui sera mobilisé et amené à se dépasser par la suite.
- Travail sur la relation de coopération : je prends soin de moi, je prends soin de l'autre. Ceci, à travers des exemples de stages en entreprise.
- Utilisation de la méthode du « sabotage » (entrer dans le sujet sur les points négatifs d'une situation/conduite et conclure sur les points positifs pour éviter tout jugement moral). Ex : quel peut-être l'intérêt d'arriver en retard, quels peuvent être les inconvénients ?
- Travail sur communication non-verbale (regard, posture, voix, sourire, etc.).
- Repas collectif dont le menu a été collectivement choisi lors de l'information collective. Le cadre informel permettant de renforcer le groupe, l'interconnaissance, la confiance entre les pairs et la paire aidance.

Mission Locale Angevine

Et si on communiquait autrement ?

Déroulé :

Temps collectif (suite) :

J2 (demi-journée) Emotion

- Jeux autour du sujet des émotions : Qu'est-ce qu'une émotion ? A quoi ça sert ? Quels besoins y sont rattachés ? Comment y répondre ?
- Théâtre forum pour mettre en pratique.

J3 (demi-journée) Vêtement

- Comprendre ce qu'on communique à travers les vêtements, sa fonction de communication (image de soi, identification à un groupe, à des valeurs), comment peut-on les utiliser pour travailler la confiance en soi.
- Initiation à la morphologie du vêtement avec mise à disposition de divers outils d'informations dans la salle et appropriation de celle-ci en groupe.

J4 (journée complète) Projets individuels et évaluation

- Travail sur un projet personnel réalisable sur les prochaines semaines :
 - Repérer ses envies
 - Définir ses objectifs, les étapes du projet, les moyens nécessaires
- Répétition de la présentation individuelle en duo
- Présentation de la personne et de son projet devant le groupe et un cadre de la Mission Locale afin de valoriser le projet.

Le groupe de pair évalue l'ensemble de la présentation avec une posture bienveillante. Cela permet de mettre en pratique les apprentissages des 4 jours par cet exercice d'évaluation pour supporter la pression de la prise de risque, de faire quelque chose de difficile (parler en public), de le réussir et de gagner encore un peu plus confiance en soi.

- Bilan de l'action selon la méthode "Je félicite, je critique, je propose".

Clôture des 4 jours d'ateliers

Auto-évaluation : Thermomètre de confiance en soi avant/après

Cercle de clôture : l'ensemble du groupe ainsi que les animateur·rices argumentent à tour de rôle une chose positive sur chacun·e des autres participant·es.

Séance 1

Les prénoms

Objectif : Mettre tout de suite dans l'ambiance, se reconnaître, détendre l'atmosphère

Puis expliquer que le meilleur outil pour gagner en confiance en soi c'est de faire quelque chose de difficile (pour soi) et de le réussir puis de renouveler l'expérience le plus souvent possible

Il faut donc **prendre des risques**, mais des risques **mesurés**

Les petites pièces de théâtre

Objectif avoué : comprendre les éléments indispensables pour réussir un objectif

Objectif non avoué : prendre des risques en tant qu'animateur, leur montrer qu'on va se mouiller autant qu'eux

Le règlement interne au groupe

Pour prendre des risques il faut se sentir en sécurité et si on « échoue » il faut pouvoir avoir confiance dans la bienveillance et le soutien du groupe

Avoir en tête qu'un **règlement** ça sert à ce que l'ensemble des participants se sentent en **sécurité** et puissent être **efficace** pour réaliser ce pourquoi ils sont ensemble (ici gagner en confiance en soi)

Cet exercice doit aussi permettre à l'ensemble du groupe de réaliser que les animateurs font aussi partis du groupe et qu'ils ont eux aussi, besoin de se sentir en sécurité

Chacun doit pouvoir demander à ce que l'ensemble du groupe respecte au minimum la règle qui pour lui est la plus importante pour se sentir en sécurité

C'est l'occasion d'explicitier tous les items énoncés, et éventuellement d'introduire certaines règles comme **le droit de dire non, le devoir de l'erreur, l'importance de la participation...**

Les communications verbales, non verbales, paraverbales

Objectif :

- Comprendre que la qualité de la relation que l'on établit avec les autres détermine en grande partie la confiance que l'on a en soi
- Comprendre que la confiance en soi est une croissance (qui circule entre soi et l'autre) qui crée une réalité
- Comprendre que les **communications verbales** expriment les **messages conscients** que l'on souhaite transmettre et que les **communications non verbales et paraverbales** expriment nos émotions souvent **inconscientes**
- Comprendre que notre communication n'est efficace que si la **communication verbale est en adéquation avec les deux autres**, elle donnera alors une grande force de précision aux deux autres
- Comprendre que **si elles ne le sont pas**, ce sont les **communications non verbales et paraverbales qui seront dominantes** dans le message
C'est aussi la **porte ouverte à beaucoup d'incompréhension**, d'éventuels conflits et surtout cette dissonance empêche la plupart du temps de pouvoir régler les désaccords

Les quatre types de relations (domination, soumission, démission, coopération)

Objectif :

- Comprendre que la qualité de la relation passe par le **positionnement en termes de « pouvoir »** (est ce que je prends ma place, est ce que je te laisse la place)
- Comprendre qu'il faut chercher au maximum à **établir une relation de coopération** qui permet de régler la plupart des conflits (je prends conscience de tes besoins, je prends conscience et j'exprime mes besoins, nous trouvons un compromis)
- Comprendre que **c'est la relation la plus difficile à établir** parce qu'elle est toujours remise en cause et qu'on ne peut pas s'installer dedans)

Le stage en entreprise

C'est un **outil accessible** à presque tous les jeunes fréquentant la Mission Locale

Objectif :

- Comprendre qu'il peut **permettre de gagner en confiance en soi** ou au contraire de **perdre en confiance en soi**
- Comprendre **qu'en utilisant la relation de coopération** (je prends conscience des besoins de l'employeur, je prends conscience et j'exprime mes besoins, je mets en place une

négociation pour prendre soin de moi et de l'autre), on met toutes les chances de notre côté pour que cet outil nous permette de **gagner en confiance en nous** (développer des compétences, rendre service, échanges positifs, reconnaissance...)

Expérimentation de la communication non verbale et paraverbale

Objectif :

- **Expérimenter les différentes communication non verbales et para verbales** (démarche, regard, poignée de main, posture, sourire, silence, distance, force de la voix...) **sous le prisme des quatre types de relation** (domination, soumission, démission, coopération)
- Comprendre que nos **émotions peuvent influencer notre comportement** mais aussi que notre **comportement peut influencer nos émotions**
Ainsi en adoptant des comportements coopératifs :
J'accueille et je prends soin de l'autre : regard, sourire, posture ouverte, poignée de main
Je prends soin de moi : démarche dynamique, j'assume qui je suis et ce que je ressens (gestion du silence, stabilité de la posture, force de la voix...)
Je créer une relation positive et équilibrée, favorisant le respect et le soutien et qui développe la confiance que je peux avoir en moi

Présenter l'évaluation du dernier jour

Objectif :

- Donner **un objectif**
- Mettre la pression : expliquer que c'est ce qu'on va leur demander de plus difficile (prendre la parole en public est une épreuve en générale partagée), et qu'on va tout faire pour qu'ils réussissent, c'est ce qui va leur permettre, en outre, de gagner en confiance

Evaluation

Objectif :

- **Echanger notre vécu** de la journée, partager
- Pour les participants **prendre conscience** éventuellement **des acquis**
- Pour les animateurs **repérer les points positifs** qui fonctionnent bien et **les attentes et difficultés** du groupe et des individus

En fonction de la dynamique de groupe on commencera par l'évaluation collective ou individuelle (si trop de leaders ou de personnalités fortes qui influenceraient la parole collective)

Séance 2

Se dire bonjour

Objectif :

- Mettre tout de suite dans l'ambiance, **dynamiser**,
- **Prendre l'habitude d'établir tout de suite une relation de coopération** : avoir une démarche dynamique se regarder dans les yeux, se sourire, donner une poignée de main ferme et accueillante, dire bonjour en énonçant le prénom de l'autre de l'autre avec une voix suffisamment forte

Se remémorer

Objectif :

- **Mettre de l'ordre** dans les notions visitées la veille
- **Expliciter** des notions qui n'auraient pas été bien comprises
- **Mettre en pratique** (s'exprimer devant le groupe, expérimenter les postures ouvertes et fermées...)

Présenter la séance

Objectif :

Prendre conscience **que les communications non verbales et paraverbales sont le langage des émotions** et qu'il est donc indispensable de **comprendre ce quelles sont et leurs fonctions**

Les émotions : un signal

Objectif :

- Réaliser que les émotions sont des **manifestations physiques, de courte durée** et qui sont des **messages de notre inconscient** pour nous signaler :
 - soit que **nos besoins** sont **satisfaits** (joie),
 - soit un **dysfonctionnement plus ou moins grave** (peur : **danger**, colère : **impuissance**, tristesse : **perte**) et dont l'**objectif** est de nous inciter à **réagir** (peur : **se mettre en sécurité**, colère : **retrouver de la puissance**, tristesse : **faire le deuil**)

Le quizz

Objectif :

- **Vérifier la compréhension** des notions abordées
- **Rectifier et compléter** les informations

Les émotions en ligne

Objectif :

- Prendre conscience que **les émotions sont personnelles**, elles ne parlent que de nous et de l'interprétation que l'on a d'une situation (elles sont toujours vraies mais seulement pour nous : **elles racontent nos besoins dans une situation particulière**)
- Prendre conscience **qu'on peut aussi se couper de nos émotions** (lorsqu'on est souvent au milieu), **on peut les refouler** pour éviter de souffrir quand on ne sait pas les gérer (répondre aux besoins qu'elles expriment) ce qui peut entraîner des désordres plus graves

Le théâtre forum

Demander des exemples de **situations émotionnelles plutôt désagréables** (peur, tristesse, colère), et plutôt dans les domaines professionnels ou de formations

Ce doit être **un évènement très court où l'émotion s'est exprimée** (manifestations physiques) , la personne ne doit **jamais jouer son propre rôle**

Dans un premier temps, rejouer la scène telle quelle s'est présentée, puis demander aux participants de proposer des solutions et de les jouer

Si c'est trop difficile, les participants peuvent inventer une situation

Sinon cela peut aussi être une proposition des animatrices

Objectif :

- S'exercer à **reconnaitre les besoins qu'expriment nos émotions** et à **y répondre**
- **Comprendre les principes de la communication non violente** (qui est une relation coopérative) : je prends conscience de tes besoins, je les exprime, je prends conscience de mes besoins, je les exprime, je propose éventuellement un compromis

Séance 3

Se dire bonjour

Objectif :

- Mettre tout de suite dans l'ambiance, **dynamiser**,
- **Prendre l'habitude d'établir tout de suite une relation de coopération** : avoir une démarche dynamique se regarder dans les yeux, se sourire, donner une poignée de main ferme et accueillante, dire bonjour en énonçant le prénom de l'autre de l'autre avec une voix suffisamment forte

Se remémorer (et tout le monde s'en fou...)

Objectif :

- **Mettre de l'ordre dans les notions** visitées la veille
- **Expliciter** des notions qui n'auraient pas été bien comprises
- **Revenir sur des notions non abordées** ou sujettes à controverse

Petite révision sur les 4 émotions, les situations, les manifestations, les besoins :

Tristesse : **Perte**, pleurs, repli sur soi, besoin de faire le deuil

Peur : **Danger**, tétanie, fuite, besoin de sécurité

Colère : **Impuissance**, battre ou se battre, devenir tout rouge, retrouver de la puissance

Joie : **Besoins comblés** (relations, réussite, reconnaissance...), sourire, rire, énergie, besoin de partage

Qu'avez-vous appris que nous n'avons pas vu hier, revenir sur « le sourire à l'origine de la joie et pas l'inverse... »

Introduire l'expérience de la psychologue sociale et professeur à la Harvard Business School : Amy Cuddy (votre langage corporel forge qui vous êtes) sur les postures ouvertes et fermées avant un entretien et les modifications hormonales

Alexandra...

Objectif :

- Comprendre que **nous avons tous des stéréotypes** en termes de « look », en fonction de notre culture, appartenance à des groupes sociaux...
Ils sont le plus **souvent inconscients**
- Comprendre l'importance de les rendre conscients pour contrer les éventuels malentendus

Commencer par le look « secrétaire »

Puis, à la fin de l'exercice, informer sur la moyenne des réponses (80%)

Photo 1 :

- Travaille : Secrétaire, travail de bureau
- En avance ou à l'heure
- Peu sociable

Photo 2 :

- Ne travaille pas ou si elle travaille : prostitué, serveuse ou vendeuse de glace
- En retard
- Sociable

A quoi sert le vêtement

Objectif :

- Comprendre que **le look et les vêtements** sont avant tout des **outils de communication** :
Se différencier ou au contraire s'identifier, séduire, montrer ou pas notre attention à l'autre, se positionner dans la relation (soumission, domination, coopération, démission), se reconnaître, exprimer ses valeurs...

Présenter la séance

Objectif :

- Comprendre que **le look et les vêtements** sont avant tout des **outils de communication**
- **S'initier** à la morphologie du vêtement

- **S'exercer**
- **Trouver une tenue pour le lendemain** adaptée à une recherche de stage

Le quizz morphologie du vêtement

Objectif :

- Apprendre quelques techniques pour être en accord avec l'image que l'on renvoi
- S'autoformer et partager ses connaissances sur le sujet
- La correction permet de rectifier ou d'amener des apports

Le jeu des questions

Objectif :

- Ancrer les apprentissages
- Jouer
- S'exercer à parler devant tout le monde, stabiliser sa posture, parler fort....

Trouver un look pour l'évaluation du lendemain

Objectif :

- Trouver un look pour l'évaluation du lendemain

Séance 4

Se dire bonjour

Objectif :

- Mettre tout de suite dans l'ambiance, **dynamiser**,
- **Prendre l'habitude d'établir tout de suite une relation de coopération** : avoir une démarche dynamique se regarder dans les yeux, se sourire, donner une poignée de main ferme et accueillante, dire bonjour en énonçant le prénom de l'autre de l'autre avec une voix suffisamment forte

Présenter la séance

Objectif :

- **Repérer un projet** qui nous tient à cœur, auquel on croit et qui peut se réaliser rapidement (le projet ou une étape importante de ce projet) **En avoir vraiment envie et croire qu'on peut y arriver** (faire référence aux scénettes du premier jour)
- **Apprendre à construire un projet** clair, situé dans le temps, positif pour soi et son entourage, avec des étapes, repérer ce qui sera difficile et les aides possibles
- **Evaluation** : présenter son projet devant tout le monde plus au moins une personne extérieure, mettre en œuvre tous les apprentissages
- **Bilan**

C'est une **méthode** qu'ils apprennent

Rappel, pour développer **la confiance en soi** il faut **faire quelque chose de difficile** (pour soi) et le **réussir** et le **répéter** le plus souvent possible

Pour cela il faut prendre des risques mesurés

En avoir très envie et penser qu'on va pouvoir réussir et pour cela :

- La méthode des petits pas, des marches, des **étapes** (les plus détaillées possibles, ce qui permet d'y croire)
- La **formation** (acquisition de compétences)
- Le **soutien** de son environnement

C'est aussi un **prétexte** pour mettre en pratique : **faire quelque chose de difficile et le réussir** (parler de quelque chose qui nous tient à cœur devant un public)

Brainstorming

Objectif :

- Se donner des idées, ouvrir l'imagination

Un projet pour s'exercer

Objectif :

- Apprendre à construire un projet en groupe : exprimer clairement, situé dans le temps, dont j'ai envie, auquel je crois, positif, décliné en étapes, les choses faciles et les choses plus difficiles sont repérés, repérage des aides possibles, conscience de l'intérêt de sa réalisation et des répercussions de sa réalisation (bien expliciter)
- S'exercer à prendre la parole

Mes besoins

- Repérer ses 3 besoins les plus importants

Mes joies

Objectif :

- Repérer les circonstances qui nous rendent joyeux (besoins comblés)
- Repérer celles qui reviennent le plus souvent
- Vérifier les liens avec les besoins

Intériorisation

Objectif :

- Repérer un projet qui nous tient à cœur et auquel on croit

Jeu des questions

Objectif :

- Approfondir, affiner son projet

S'exercer à l'évaluation

Objectif :

- Être prêt pour l'évaluation

Insister sur la co-responsabilité de la réussite : le partenaire doit être à la fois bienveillant et exigeant

Bien redonner toutes les modalités de l'évaluation

Evaluation

Objectif :

- Réussir quelque chose de difficile (parler de soi devant un public et des personnes inconnues)

L'évaluation porte sur le look, la démarche, la poignée de main, le sourire, la stabilité de la posture, la gestion du silence, le regard, la force de la voix et la fluidité du discours

Bilan

Objectif :

- Evaluer ce qui marche bien et moins bien
- S'exprimer
- Améliorer l'action

Insister sur le fait qu'on commence toujours par les aspects positifs si on veut que l'autre entende les critiques

C'est vrai dans toutes les relations

Un message positif

Objectif :

- Prendre conscience de l'image que l'on renvoie
- Se faire du bien

C'est un moment important dans l'action pour le développement de la confiance en soi

Thermomètre

Objectif :

- Une autre façon d'évaluer