



## COMMUNICATION

# Comportement adapté et respectueux

**Les situations respectueuses** : identifier les situations qui semblent respectueuses de façon générale et celles qui le sont plus particulièrement au sein de l'ESAT.

**La notion de respect** : respect de la personne, de soi, des lieux et du règlement.

**L'intérêt de relations respectueuses** : pour la personne elle-même, pour l'équipe de travail, pour la qualité de travail, pour l'image de l'ESAT.

**Les éléments indispensables à la notion de respect** : acceptation des différences, politesse, salutations, sourire, savoir dire ses émotions. Le comportement respectueux dans les attitudes et la tenue.

**La charte du respect** : lister les éléments indispensables pour le respect dans l'ESAT et en faire un panneau explicatif et accessible à tous pour être l'ambassadeur du respect au sein de l'ESAT.



## COMMUNICATION

# Capacité à s'exprimer

*Formation basée principalement sur des exercices visant à améliorer les capacités d'expression de chaque participant.*

**Les capacités à communiquer** : identifier ses points forts et ses points à améliorer pour mieux agir sur ces derniers. Découvrir l'image que l'on donne et s'améliorer grâce à la vidéo.

**Identifier les différents modes de communication** : communication verbale et non verbale.

**L'aisance pour s'exprimer** : acquérir les techniques pour réduire le trac, exercices d'articulation, de diction, de respiration, de mémorisation, de mise en confiance.

**Une écoute constructive pour faciliter les échanges** : comment écouter son interlocuteur pour un échange constructif et bienveillant. Savoir poser des questions.

**Faire face à différentes situations de communication** : développer une attitude relationnelle constructive dans toutes situations professionnelles. Savoir se référer à un encadrant.



## COMMUNICATION

# Communication au travail

**Généralités sur la communication** : la nécessité de communiquer dans l'ESAT.

Communication entre ouvriers d'un même atelier, entre ouvriers d'ateliers différents et entre les ouvriers et moniteurs. Les impacts d'une bonne communication au sein de l'établissement (sur le bien-être de la personne, sur l'équipe, sur la qualité du travail).

**Les différents types de communication** : verbale et non verbale.

**Les éléments d'une bonne ou mauvaise communication** : compréhension, acceptation des difficultés de l'autre, reformulation, respect, politesse, zones de communication...

**Le mode de communication privilégié** : par le biais de mise en situations pratiques, identifier ses problèmes de communication, souligner ses atouts pour tel ou tel type de communication et développer des méthodes / outils pour s'améliorer.

**Les règles de communication au sein de la structure** : le règlement de fonctionnement de l'ESAT comme cadre de la communication : connaître son contenu, voir les interprétations possibles, les autres documents existants, les documents complémentaires.

**Les problèmes de communication au sein de la structure et les axes d'amélioration** : échanges sur la communication interpersonnelle et sur les ressentis de chacun des participants à la formation, les situations vécues, les solutions individuelles et collectives possibles.



## COMMUNICATION

# Gérer les situations conflictuelles

**Rappel sur la communication** : les différents types de communication, la déperdition du message, les difficultés possibles de communication.

**L'intérêt d'une communication professionnelle non conflictuelle** : les conséquences possibles sur la personne elle-même, les conséquences possibles sur l'équipe de travail, les conséquences possibles sur la qualité du travail, les conséquences possibles sur l'image de l'établissement.

**Les situations conflictuelles** : identification de situations conflictuelles au sein de l'ESAT, comprendre l'origine de ce conflit, comprendre sa part de responsabilité dans ce conflit, comprendre les conséquences de ce conflit, avoir des bases pour solutionner ce type de conflit.

**Les moyens pour éviter les conflits** : la communication non violente (CNV), liste de règles de base nécessaires à respecter, savoir transférer au moniteur.

**Les moyens existants pour être plus calme** : relaxation, sophrologie, temps de parole, accompagnement individuel.



## COMMUNICATION

# Gérer ses émotions au travail

**Les émotions** : comment reconnaître, décrypter et partager ses émotions. Pouvoir nommer les émotions et sentiments qui existent et ceux qui nous traversent.

**Avoir confiance pour pouvoir exprimer ses émotions** : comment développer la confiance en soi et dans les autres (exercices de mises en situation).

**La vie affective et la relation aux autres** : les différents types de lien : amical, amoureux, familial, professionnel. Les questions que l'on se pose sur la gestion de ses émotions.

**L'attitude à avoir au travail** : les impacts (positifs et négatifs), possibles d'une attitude pas suffisamment discrète, repérer les attitudes autorisées et celles qui sont à proscrire, élaboration par les participants d'une charte de bonne conduite.



## COMMUNICATION

# Réaliser un journal interne

*Formation basée principalement sur la réalisation concrète du numéro zéro d'un futur journal. formation mixte possible*

**Définir les objectifs et les intérêts d'un journal interne** : recenser les centres d'intérêts des futurs lecteurs, définir la composition du comité de rédaction

**Les règles de rédaction d'un article** : les titres, la manchette, les règles d'accessibilité du document (FALC).

**Définir les rubriques et les thèmes possibles dans le journal.** : les rubriques, les pictos, les rôles de chacun, le nom du journal.

**Préparer l'exemplaire numéro 0** : Les rubriques choisies, les illustrations des rubriques (choix des pictogrammes), le format du journal, le chemin de fer.

**La diffusion du journal** : nombre d'exemplaires, l'impression, la communication autour de la diffusion.



## COMMUNICATION

# Respecter les différences

**La notion de différence** : travail autour des représentations des participants : C'est quoi la différence ? C'est quoi le handicap ? C'est quoi une structure spécialisée ?

**Les différents types de handicap** : définitions, particularités et logos qui correspondent à chaque type de handicap (la déficience intellectuelle, le handicap physique, le handicap psychique).

**Les besoins des personnes en situation de handicap** : besoin d'accessibilité, de concentration, de calme, de repos, d'aide, de plus de temps...

**La bienveillance nécessaire** : réflexion autour de l'élaboration d'une liste d'attitudes bienveillantes les uns envers les autres. Illustration, diffusion et mise en valeur de cette liste.



## COMMUNICATION

# S'adapter à la relation client

**La notion de client** : la définition du client. L'entreprise en milieu ordinaire, son fonctionnement et la hiérarchie. Comprendre les exigences client. Les impacts sur les travailleurs et sur l'ESAT d'un comportement satisfaisant.

**Le vocabulaire adapté** : connaître le vocabulaire autorisé et celui qui est interdit. Connaître les formules de politesse obligatoires. Faire la différence entre vocabulaire utilisé entre collègues et vocabulaire clientèle.

**L'attitude adaptée** : entrer en communication avec le client. Comprendre les différents modes de communication. Savoir gérer une situation conflictuelle. Avoir une posture adaptée. Savoir transmettre au moniteur.