

# COMMUNICATION



## Comportement adapté et respectueux

**Nombre de jours : 2**

**Nombre de participants: 6 min et 8 max**

**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.

**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.

**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.



## Capacité à s'exprimer

**Nombre de jours : 2**

**Nombre de participants: 6 min et 8 max**

**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 au travail

**Nombre de jours : 2**  
**Nombre de participants : 6 min et 8 max**

**Généralités sur la communication :** la nécessité de communiquer dans l'ESAT. Communication entre usagers d'un même atelier, entre d'usagers 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 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.



# Gérer les situations conflituelles

**Nombre de jours : 2**  
**Nombre de participants : 6 min et 8 max**

**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.



## Gérer son stress

*Nombre de jours : 2*

*Nombre de participants : 6 min et 8 max*

**Connaître les origines du stress** : identifier les différentes raisons pouvant aboutir à une situation de stress (la personne elle-même, les éléments structurels, le manque d'anticipation, la nouveauté...).

**Apprendre les modes de fonctionnement face au stress** : connaître ses "stresseurs", ses propres signaux d'alerte, diagnostiquer ses niveaux de stress, répondre à ses besoins pour diminuer le stress.

**Se détendre intellectuellement, physiquement et émotionnellement** : la "relaxation" pour être détendu, la "maîtrise des émotions" pour garder son calme, les "signes de reconnaissance" pour se ressourcer, la capacité à dire non, la prise de distance.

**Gérer son stress** : les méthodes existantes, les professionnels existants.



## Gérer ses émotions au travail

*Nombre de jours : 2 (+ 1 en option)*

*Nombre de participants : 6 min et 8 max*

**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.

**Retour d'expérience (optionnel)** : retour 3 mois plus tard sur les apprentissages, rappels des notions vues, exercices pratiques



## Respecter les différences (Accepter le handicap)

**Nombre de jours : 2**

**Nombre de participants maximum : 8**

**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.



## S'adapter à la relation client

**Nombre de jours : 2**

**Nombre de participants maximum : 8**

**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.



# Sensibilisation à la LSF

## Langue des Signes Française

*Nombre de jours : 4*

*Nombre de participants maximum : 8*

**Les généralités de la Langue des Signes Française** : Connaître l'histoire des sourds et mieux appréhender le handicap sensoriel de la surdité, qu'est-ce que la LSF ? Règles de positionnement non verbal.

**Communication simple avec des collègues** : Interagir de façons simples avec un adulte en situation de surdité dans un cadre professionnel, apprendre à se présenter, découvrir les outils corporels (mains yeux visage bras ...) et les bases du vocabulaire LSF pour mieux communiquer.