

# Travailleurs en situation de handicap en ESAT et en EA : « Mieux communiquer pour prévenir les conflits »

## Fiche technique

### Secteur

Médico-social

### Public

Travailleurs en situation de handicap exerçant en ESAT ou EA

### Durée

5 jours à raison de 1 jour par semaine avec une intercession entre le 4ème jour et le 5ème

### Organisme de formation

➔ AXE FORMATION

### Date limite d'inscription

12/06/2020

### Coût

Frais pédagogique 100 % pris en charge sur les fonds mutualisés de branche

## Lieux & dates

### ➔ Groupe 1

#### Paris intra muros

Le 24 février 2020

+ Le 2 mars 2020

+ Le 9 mars 2020

+ Le 7 septembre 2020

+ Le 5 octobre 2020

### ➔ Groupe 2

#### Paris intra muros

Le 5 mars 2020

+ Le 12 mars 2020

+ Le 30 septembre 2020

+ Le 7 octobre 2020

+ Le 4 novembre 2020

### ➔ Groupe 3

#### Paris intra muros

Le 5 octobre 2020

+ Le 12 octobre 2020

+ Le 26 octobre 2020

+ Le 2 novembre 2020

+ Le 30 novembre 2020

### ➔ Groupe 4

## Contexte

Il n'est pas toujours évident pour les travailleurs d'adopter une attitude communicative et/ou professionnelle en ESAT ou EA, de par leurs difficultés ou motivations. Le respect des distances, la gestion des émotions, le manque de vocabulaire, de compréhension ou d'écoute ainsi que les difficultés d'expression sont autant de difficultés auxquelles les travailleurs font face. Ces difficultés engendrent des tensions, des conflits, voire de la violence qui impactent à la fois l'environnement professionnel des travailleurs (tension entre collègues, désinvestissement, manque de confiance en soi et en autrui, projet professionnel ralenti, manque de prise au sérieux de la part de la hiérarchie, etc.) mais aussi leur environnement personnel, dans la mesure où ces tensions disparaissent en règle générale peu rapidement. Leur apporter les clés d'une communication adaptée et saine, leur permettre de comprendre les sources des tensions et de les gérer et les prévenir, facilitera les relations au sein de l'équipe de travail.

## Objectifs

- ➔ Comprendre l'importance de l'attitude, du comportement et de la distance en milieu de travail
- ➔ Découvrir ce qui peut générer chez soi ou autrui de l'opposition, un mal-être, un ressentiment et comment l'éviter pour éviter ou gérer un conflit
- ➔ Parler clairement de ce que l'on ressent et au moment adéquat, de mieux respecter et gérer leurs émotions et celles des autres
- ➔ Comprendre que la communication n'est pas que verbale (les mots) mais également non verbale (les gestes, expressions ou leurs absences) et para verbale (l'intonation, la prosodie, le volume, le débit) et s'essayer à développer les trois facettes de la communication
- ➔ Découvrir les bases de l'attitude assertive (communication non violente)
- ➔ Développer son savoir-être professionnel et ses aptitudes à travailler en équipe
- ➔ Développer une écoute active
- ➔ Développer sa confiance en soi et des techniques simples pour gérer notamment les situations de stress ou de conflits

## Prérequis

Aucun prérequis n'est demandé

## Contenu

### 1. Qu'est-ce que communiquer

Les règles d'une bonne communication : les interlocuteurs, le cheminement du

**Paris intra muros**

Le 5 octobre 2020

+ Le 12 octobre 2020

+ Le 21 octobre 2020

+ Le 28 octobre 2020

+ Le 25 novembre 2020

**🔍 Groupe 5****Paris intra muros**

Le 8 septembre 2020

+ Le 15 septembre 2020

+ Le 22 septembre 2020

+ Le 29 septembre 2020

+ Le 9 novembre 2020

**🔍 Groupe 6****Paris Intra muros**

Le 10 septembre 2020

+ Le 17 septembre 2020

+ Le 24 septembre 2020

+ Le 1er octobre 2020

+ Le 16 novembre 2020

**🔍 Groupe 7****Paris Intra muros**

Le 17 septembre 2020

+ Le 24 septembre 2020

+ Le 1er octobre 2020

+ Le 8 octobre 2020

+ Le 26 novembre 2020

**🔍 Groupe 8****Paris Intra muros**

Le 2 octobre 2020

+ Le 9 octobre 2020

+ Le 16 octobre 2020

+ Le 23 octobre 2020

+ Le 20 novembre 2020

**Interlocuteur Opcos Santé**

**MOUYENI Fatiou**

[fatiou.mouyeni@unifaf.fr](mailto:fatiou.mouyeni@unifaf.fr)

01 46 00 41 86

message, les difficultés de communication, les bases à acquérir (écoute, reformulation, etc.)

**2. Les freins émotionnels dans la communication**

Identifier les effets des émotions sur la communication

Repérer sa tolérance et celles des autres en situation professionnelle

Repérer sa manière de réagir face à un conflit

**3. Les outils de la communication**

La communication non verbale

La communication para verbale

La communication verbale

**4. Relation professionnelle en ESAT ou EA : les savoir-faire, les savoir être et les qualités indispensables pour réussir ses relations avec ses collègues, sa hiérarchie et les clients**

La distance

Les attitudes à adopter et à éviter pour optimiser sa communication en équipe

L'assertivité

**5. Evaluation des compétences**