

# Le rôle de moniteur d'atelier

## Savoir concilier l'économique et une prise en charge médico-sociale

Au sein de l'ESAT, le moniteur d'atelier est responsable de l'encadrement des travailleurs handicapés dans les activités de production. A la fois enseignant technique et travailleur social, le moniteur est par ailleurs le garant de la production à réaliser, de ses délais, de sa qualité. Sa principale difficulté : concilier l'économique avec une prise en charge médico-sociale. Comment adapter la cadence du travail des usagers pour répondre à une surcharge de production ? Comment amener un client à repousser un délai de livraison ?... Dans cette formation, nous vous proposons de prendre du recul par rapport à votre fonction et de mieux vous affirmer au quotidien dans votre mission. Faire passer ses messages, vous faire comprendre est absolument nécessaire pour influencer positivement vos usagers et vos clients. Y parvenir en restant professionnel exige des outils efficaces et pertinents de communication.

### • Objectifs de la formation

Identifier ses missions

Mieux se connaître pour comprendre et s'adapter aux autres, clients, usagers, institutionnels, collègues et hiérarchiques

Reconnaître ses qualités et ses compétences

Tirer parti de ses réussites et de ses erreurs

S'affirmer positivement au quotidien vis-à-vis de ses usagers et de ses clients

Améliorer ses relations avec les autres et développer son sens du contact

Apprendre à détecter les situations difficiles (absentéisme, surcharge de production...) et faire face aux situations les plus délicates

### • Pré-requis

Avoir suivi la formation « L'accompagnement en milieu protégé » ou travailler en ESAT depuis 2 ans.

### • Personnes concernées

Moniteurs d'ateliers, éducateurs techniques, chefs d'atelier...

### • Contenu de la formation

#### Votre fonction

Rôle et missions du moniteur d'atelier

Vos contraintes, comment les gérer ?

Mieux concilier la dimension relationnelle et sociale et la dimension économique

#### Mieux communiquer avec les usagers et les clients

Travailler son message (fond, forme, cohérence)

Adapter son message à l'interlocuteur en tenant compte du contexte, des enjeux et de la situation

Exprimer son message de la manière la plus acceptable pour son interlocuteur

Pratiquer l'écoute empathique, savoir reformuler et poser des questions

pour mieux entendre et comprendre

Coopérer, motiver, développer la confiance

Influencer positivement l'autre (l'utilisateur, le client)

#### Adopter un comportement affirmé au quotidien

Savoir être ferme et souple à la fois

Expliquer, donner les moyens de comprendre

Légitimer ses actes et ses propos

Savoir gérer les objections (l'agressivité, la passivité, la démotivation...)

Savoir dire non avec diplomatie

Poser des limites

Gérer ses émotions en situations délicates et conflictuelles

Acquérir les bons réflexes pour mener un entretien de recadrage constructif

### • Méthodes pédagogiques

Résolument pratique, cette formation alterne apports didactiques,

partages d'expériences, cas pratiques, exercices d'application et mises en situation

permettant aux participants d'améliorer leurs comportements

## Nouveau

### Dates

11-12 octobre 2010

### Durée

2 jours

### Lieu

Paris - Porte de Pantin

### Animation

**P. Clairay,**

Consultante - formatrice

**Prix : 555 €**

Code : **LA19**