

FORMATION MONITEUR D'ATELIER

Communiquer pour Accompagner

Maîtriser l'interaction orale en tant que Moniteur d'Atelier

Passer du « dire » au « transmettre » — allier productivité technique et
bienveillance médico-sociale.





MODULE PRÉCÉDENT

On communique ce que l'on observe

Rappel clé

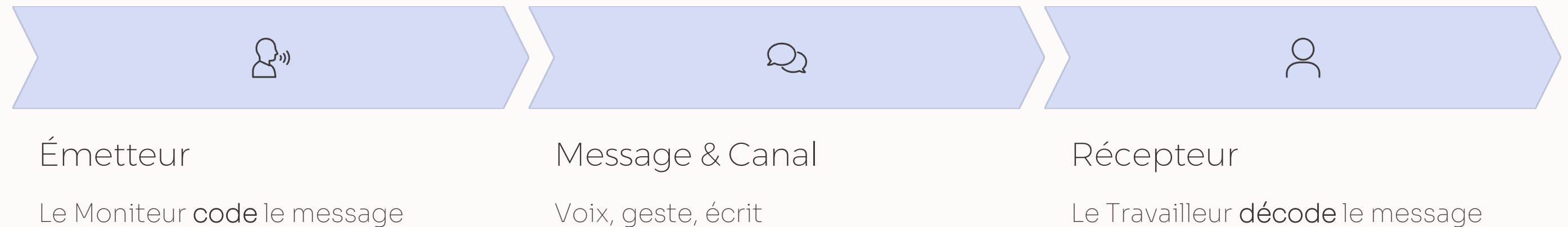
L'observation est **subjective** : nos filtres psychologiques et physiologiques colorent ce que nous percevons.

Ce que cela implique

Ma vision du monde n'est pas celle du travailleur. L'enjeu : **ajuster ma communication** pour réduire l'écart entre mon intention et sa perception réelle.

Comment circule l'information ?

Le modèle de Shannon & Jakobson nous invite à comprendre chaque maillon de l'échange.



Pourquoi le message se perd-il ?

En atelier, de nombreux « parasites » perturbent la transmission du message.

❑ Bruits physiques

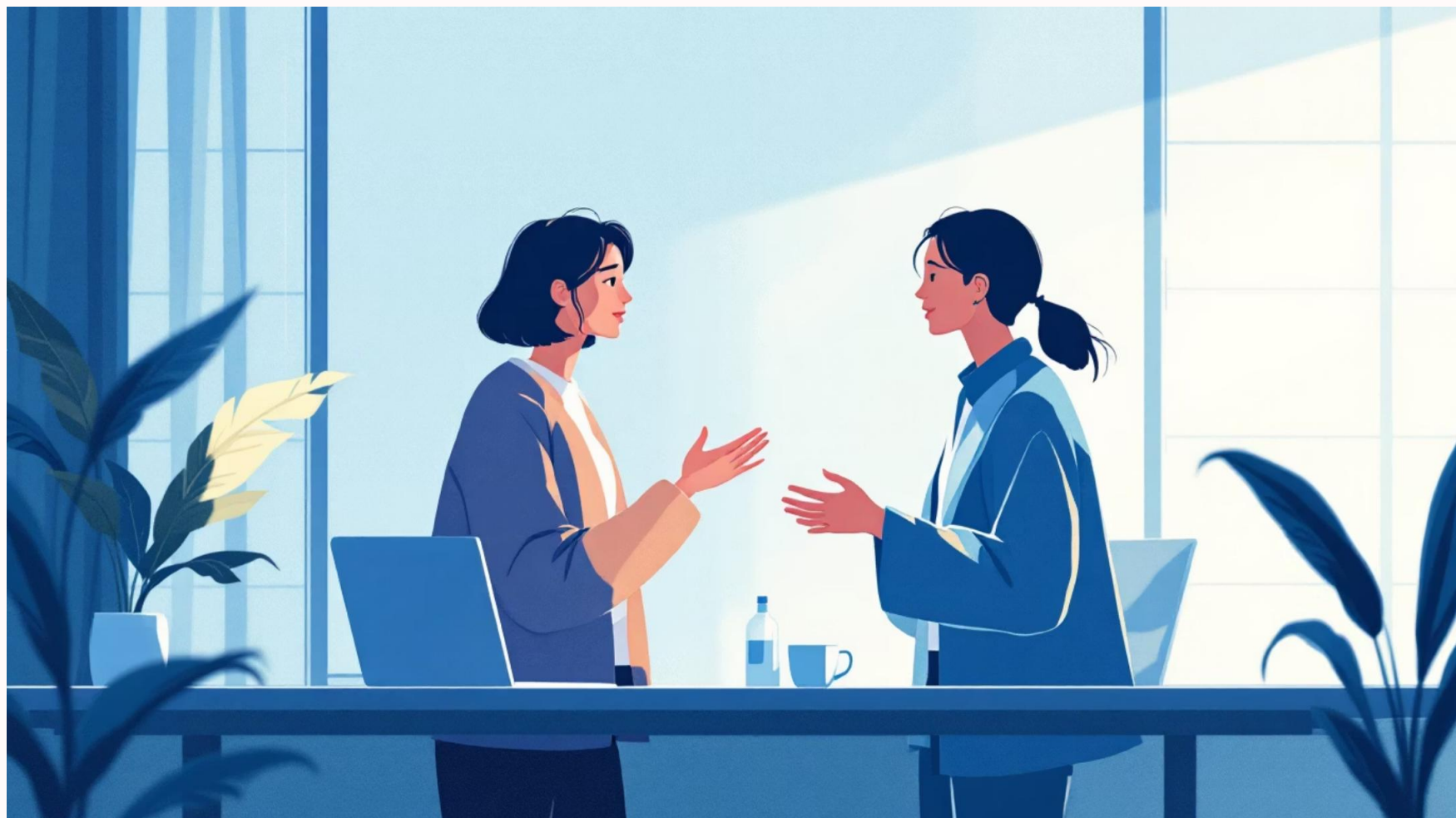
Machines, environnement sonore, passages fréquents dans l'espace de travail.

❑ Bruits cognitifs

Fatigue, stress, troubles du handicap : hallucinations, angoisses, difficulté de concentration.

❑ Bruits sémantiques

Vocabulaire trop technique, consignes trop longues ou formulées de façon abstraite.



BONNE PRATIQUE

Sécuriser la compréhension

Sans rétroaction, la communication reste à sens unique — et le risque d'erreur augmente.

❏ ? À éviter : « Tu as compris ? »
→ réponse réflexe : « oui ».

? Les bonnes formules : « *Explique-moi ce que tu vas faire maintenant.* » « *Montre-moi le premier geste.* »

On ne peut pas NE PAS communiquer

Les axiomes de Palo Alto rappellent que tout comportement est un message.

Le silence parle

Posture, regard, distance physique : votre corps communique même quand vous vous taisez.

Contenu vs Relation

Le message passe mieux si une **relation de confiance** est déjà établie avec le travailleur.

La ponctuation

Nos réactions dépendent de la façon dont nous interprétons le **début** de l'échange.



Poser les bonnes questions



1

Questions Ouvertes

Stimulent la réflexion. « *Comment s'est passée ta matinée ?* »

2

Questions Fermées

Valident une action précise. « *As-tu tes chaussures de sécurité ?* »

3

Questions Alternatives

Donnent un choix dans le cadre. « *Tu préfères commencer par le ponçage ou le perçage ?* »

L'écoute active en pratique

Reformuler, c'est montrer que l'on a **vraiment** entendu — et inviter le travailleur à s'exprimer davantage.



L'Écho

Répéter les derniers mots pour encourager à continuer.



Le Résumé

Synthétiser les points clés pour valider l'accord.



La Déductive

« *Si je te suis bien, cela signifie que...* »



Le Recadrage

Proposer une autre vision : « C'est peut-être parce que c'est une nouvelle compétence ? »

FOCUS HANDICAP PSYCHIQUE

Adapter sa communication

Certains travailleurs nécessitent une attention particulière à la **forme** autant qu'au **fond** du message.



Clarté absolue

Une idée par phrase. Consignes séquencées étape par étape.



Non-verbal maîtrisé

Éviter les gestes brusques, maintenir une distance respectueuse et non intrusive.



Gestion émotionnelle

Rester calme face à l'agressivité ou au retrait. Vérifier régulièrement la fatigue émotionnelle.

Les clés de la réussite

01

Observer avant de parler

Prendre le temps de lire la situation avant d'intervenir.

02

Écouter plus que parler

L'écoute active est le cœur de l'accompagnement bienveillant.

03

Valider systématiquement

Le feedback garantit la compréhension et prévient les erreurs.

En tant que Moniteur d'Atelier, vous êtes le pont entre la personne et sa réussite professionnelle.

