

Mieux communiquer pour mieux travailler ensemble

Ce contenu saura s'adapter à vos contraintes en termes de contenu, durée, séquençement, modalités... De ce fait, ce n'est pas un programme de formation.

L'exemple fourni ci-dessous est d'une durée de : 14,00 heures.

OBJECTIFS

Améliorer la qualité de vie au travail par une meilleure communication et établir des relations positives.
Présenter les éléments qui entrent en jeu dans la communication et repérer ses propres modes de fonctionnement.

DESCRIPTION

INTRODUCTION

- Présentation du formateur, du programme et des objectifs
- Positionnement des stagiaires : questions, attentes
- Evaluation préformation

-> Travail autour des représentations au travers d'un atelier de photolangage autour de la question « que vous évoque la communication ? »

CONTENU

LA COMMUNICATION PROFESSIONNELLE

Le cadre de prise en charge en institution

- La responsabilité déontologique et éthique
- Le devoir de coopérer entre les différentes équipes
- La responsabilité quotidienne de chacun vis-à-vis du travail et des patients/résidents

-> Atelier de réflexion autour de ces différents points et mise en lien avec sa pratique quotidienne

La communication dans notre environnement de travail

- Les règles de fonctionnement social et professionnel
- L'adaptation à différents interlocuteurs
- La maîtrise de ce que l'on communique : le secret professionnel et la discrétion, la transmission d'information

Les compétences de base en communication professionnelle

- La clarification
- L'écoute active
- L'influence
- La maîtrise de l'expression

-> *Jeux de rôles : démonstration à partir d'exemples concrets*

La communication efficace

- Les trois niveaux de toute situation de communication

-> *Exercice sur la distorsion : se transmettre oralement un message en relais*

- Les bénéfices d'une communication efficace

-> *Mise en lien avec des situations professionnelles*

VALORISER SA COMMUNICATION : METHODE ET OUTILS**Place de la communication dans les conflits professionnels**

- Nos relations avec les autres : comment ça fonctionne ?

-> *Exercice de mise en situation : repérage des « réflexes » émotionnels*

- La transmission d'informations : les dysfonctionnements

-> *Exercice : « test des 3 passoires » (Socrate)*

-> *Travail en groupes de 2 à 3 participants sur des situations ciblées (rumeurs, désaccords, interprétations, émotions, tensions...)*

Etablir une communication consciente et responsable

- Les techniques de questionnement, de reformulation, d'écoute, de régulation :
- La méthode DESC
- La gestuelle
- L'assertivité ou savoir s'affirmer positivement

-> *Jeux de rôle, expérimentation des techniques*

Les situations courantes d'interaction au travail

- Relations avec les familles (critiques, sollicitations, questionnement....)
- Equipe/Equipe (transmissions, informations, réunions...)
- Equipe/Cadre (information, nouvelle procédure, congés...)
- Collègue/collègue (entraide, coordination, mauvaise humeur...)

-> *Retour d'expérience et analyse de pratiques : les participants partagent des situations pour lesquelles, tenant compte des apports précédents, ils considèrent qu'il y a eu « un raté » de communication, avec pour conséquence un dysfonctionnement, un malentendu, une insatisfaction, un conflit....*

- *description de ce qui s'est passé (avant, pendant, après)*
- *travail d'hypothèses et d'analyse (ce qui s'est passé et pourquoi ?)*

- propositions de réponses alternatives (dire, faire différemment)
- reprise de ces situations sous forme de jeux de rôles (prise de conscience)

Des règles simples pour améliorer la communication à tous les niveaux pourront être proposées et validées en commun.

BILAN DE LA FORMATION

- Tour de table : retour des stagiaires au regard des objectifs présentés
- Evaluation post formation

PUBLIC

Tout professionnel travaillant dans l'établissement

PROFIL DU / DES FORMATEUR(S)

Cadre de santé