

Mieux communiquer pour mieux travailler ensemble

ORGANISATION Présentiel
MOYENS Salle équipée et pouvant accueillir le nombre de participants. Remise à chacun d'une documentation de soutien pédagogique.
DUREE 2 jour(s)
PUBLIC Tout professionnel travaillant dans l'établissement
PRE-REQUIS Aucun
Une attestation de formation sera envoyée.
FORMATEUR

CONTEXTE

La coordination des professionnels autour du patient/résident nécessite une forte et constante collaboration. L'équipe est donc le mode de travail permettant le mieux, d'assurer cette mission. C'est pourquoi la discipline, la communication et le respect mutuel permettent d'éviter la « pagaille » et d'être centrés tous ensemble sur l'utilisateur.

Mais travailler en équipe suppose l'acceptation des autres et de se soumettre à certaines règles de fonctionnement. Aussi est-il pertinent de nous intéresser aux interactions que nous devons nécessairement établir avec nos collègues et/ou les usagers afin de prévenir les tensions ; c'est-à-dire savoir communiquer sans heurts, ni pleurs.

Dans la perspective d'améliorer la communication tant du point de vue fonctionnel que interpersonnel, cette action de formation, au-delà de l'aspect instrumental, permettra un travail de réflexion quant au sens de l'action commune dans les équipes.

OBJECTIFS PEDAGOGIQUES

OBJECTIF GENERAL

- Améliorer la qualité de vie au travail par une meilleure communication
- Etablir des relations positives au travail

OBJECTIFS SPECIFIQUES

- Présenter les éléments qui entrent « en jeu » dans la communication
- Repérer ses comportements habituels en situation de communication
- Présenter les composantes et bénéfices d'une communication efficace
- Mettre en pratique les techniques de communication présentées afin d'établir des relations professionnelles satisfaisantes et constructives
- Repérer les écueils au fonctionnement en équipe, notamment en matière de communication
- Elaborer des projets opérationnels d'amélioration de la communication professionnelle

DESCRIPTION / CONTENU

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

METHODE PEDAGOGIQUE

- Apports théoriques et méthodologiques
- Jeux de rôles

- Etudes de cas
- Retour d'expérience et analyse de pratique

MODALITES D'EVALUATION

L'évaluation de la formation au regard des objectifs visés se fera à plusieurs niveaux :

EN DEBUT DE FORMATION

- Positionnement initial durant le tour de table et l'évaluation réalisée préformation

EN FIN DE FORMATION

- Évaluation de la satisfaction et des réactions des apprenants : au travers des tours de table et des questionnaires de satisfaction
- Évaluation des acquis : au travers de l'évaluation réalisée post formation et des mises en situation

APRES LA FORMATION

- Suivi à froid (questionnaire dans l'extranet, 3 mois après la formation) pour mesurer le transfert des acquis en situation professionnelle et l'impact sur les pratiques.