

Qu'est-ce qu'il a dit ? Communiquer de façon efficiente au sein d'une équipe

Comment communiquer de manière optimale entre les membres d'une équipe, afin que cette communication se mette au service d'une cohérence fonctionnelle par rapport aux objectifs prioritaires et moyens associés, et d'une cohésion relationnelle entre les professionnels ?

Objectifs

- Expérimenter les ingrédients d'une communication assertive nécessaire à la transmission des informations et à la gestion des questions et problèmes rencontrés dans la pratique quotidienne
- Accroître la cohérence de travail entre les professionnels autour des objectifs, des normes, rôles et procédures opératoires dans tel champ relationnel et organisationnel spécifique
- Améliorer la cohésion relationnelle au sein de l'équipe en renforçant la solidarité réciproque, la confiance mutuelle et les différentes formes de soutien interactif.

Contenu

- Les ingrédients de la communication (approche systémique et transactionnelle): schéma de base, principes, niveaux, contexte, canaux, cadre de référence, les 3 C (contact, cadre, contrat), le triangle dramatique (persécuteur, sauveur, victime), les signes de reconnaissance, les méconnaissances.
- Les principes de base de l'écoute (approche rogérienne): attitudes de Porter, attitudes facilitantes (empathie, respect, authenticité) et activantes (spécificité, confrontation, immédiateté) de l'écoute active selon Carckhuff (élève de Rogers), cadre de l'écoute.
- L'assertivité : préalables et paramètres de l'attitude assertive.
- La gestion des conflits (Rosenberg, Socrate, Thomas et Killman) : communication non violente, les 3 tamis de Socrate, les 5 stratégies de gestion des conflits.
- La gestion des émotions (programmation neurolinguistique, analyse transactionnelle) : les 3 portes d'entrée (pensée, sentiments, comportements), les 3 registres : les faits, les opinions, les sentiments), les 4 émotions de base.
- Le travail en équipe : définition, triangle de Fry (mission, fonctions, procédures, relations interpersonnelles), les composantes de la cohérence d'équipe, les composantes de la cohésion d'équipe, procédures de délégation de pouvoir et de relai des informations.

Les outils de transmission de l'information au sein d'une institution : cahier de communication à double entrée (les faits objectifs, les vécus subjectifs), fiches médicales, dossier du bénéficiaire, agenda organisationnel, calendrier de rv, pv des réunions d'équipe,...



Méthodologie

Notre approche de la formation se fonde sur les principes suivants : pas de concept sans vécu, pas de vécu sans concept, la dimension expérientielle, l'auto-exploration, l'interactivité, la co-construction, la perspective émergente, la facilitation de la réflexion collective, la mise en situation, les brainstorming, des exercices en sous-groupes, la transdisciplinarité (intégration d'approches multiples telles que les modèles psychosociologiques, systémiques, contextuels, phénoménologiques, transactionnels et humanistes)

Contexte

La communication est quelque chose de naturel qui va tellement de soi que nous n'en avons plus conscience, à moins qu'il y ait quelque chose qui ne se passe pas comme nous le souhaitons ou que cela « dérape ». Quand cela se passe, c'est généralement au départ d'une incompréhension et cela entraîne certains dommages auxquels nous voulons remédier. Alors, nous nous posons toutes sortes de questions : « Qu'est-ce qui va de travers ? Qu'est-ce qui n'a pas été compris chez moi, chez l'autre ? Comment puis-je à l'avenir éviter un tel malentendu ? Y-a-t-il une clé, un code ou un calibrage à effectuer pour pouvoir se retrouver sur la même longueur d'onde ? ».

De plus, lorsque la communication implique une circulation collective et comporte des dimensions implicites, les choses se compliquent.

Force est de constater que la bonne intention dans la communication directe, est insuffisante et ne résout pas les malentendus, les pièges, confusions, amalgames, rumeurs, incompréhensions et tensions ou conflits en aval, entre les membres d'une équipe. La communication explicite verbale et non verbale, écrite et symbolique, ainsi que la capacité d'écoute, la métacommunication, quelques brins de sagesse et certaines approches spécifiques ont encore de beaux jours devant elles.

Vous estimez que des ajustements constructifs concernant la manière de communiquer en équipe sont essentiels à mettre en place ? Cette formation s'adresse à vous !

