

## ■ ■ ■ ■ 2 • Communiquer efficacement dans les relations professionnelles et prévenir les conflits ■ ■ ■ ■

### ORGANISATION

- **Durée** : 2 journées (14h)
- **Tarif** : 400€ HT / stagiaire
- **Nombre de stagiaires** : 4 à 12 stagiaires / session
- **Public** : toute personne amenée à exercer une fonction d'accueil en cabinet médical
- **Prérequis** : aucun
- **Conditions d'accueil** :
  - Toutes nos salles sont ergonomiques et adaptées à l'accueil du public
  - Elles sont également accessibles aux personnes handicapées
  - Un café d'accueil est offert aux stagiaires et aux formateurs

### OBJECTIFS PEDAGOGIQUES

- Mieux connaître sa façon d'agir et d'être, son style de communicant
- Identifier sa relation à l'équipe
- Dépasser ses propres comportements sources d'inefficacité en équipe
- Comprendre l'autre pour mieux s'ajuster dans la relation
- Renforcer ses compétences de communicant, accroître la confiance en soi et savoir s'affirmer si nécessaire
- S'adapter aux différentes situations et interlocuteurs (patients et personnels médicaux).
- Comprendre et faire face à l'incompréhension et à l'agressivité : désamorcer, se protéger, canaliser les propos de son interlocuteur

### CONTENU PÉDAGOGIQUE

#### I— MIEUX CONNAITRE SA FACON D'AGIR ET D'ÊTRE

- Les composantes émotionnelles
- Identifier ses propres comportements concrets en situation
- Ses traits de personnalité avec ses qualités et ses défauts
- Ses valeurs, ses croyances et ses besoins dans le travail (matériel, humain, financier, formation...)
- Connaître les différents styles de communication et identifier son propre style

#### II—IDENTIFIER SA RELATION A L'EQUIPE

- La vision idéale de l'équipe
- Etude de mes attitudes et mon comportement au sein de l'équipe médicale
- Mes propres dysfonctionnements individuels: ce que j'aime/n'aime pas
- Les relations avec la hiérarchie
- Le médecin, la secrétaire, la relation de travail, les responsabilités qui en découlent
- Mes sources de conflits, charge de travail, faits, méthodes, principes, valeurs, divergences d'intérêts, résistance au changement

#### III—SAVOIR S'AFFIRMER ET DEVELOPPER SON ASSERTIVITE

- Identifier la notion d'assertivité
- Se libérer de ses émotions et se concentrer sur les résultats.
- Inventaire de son aptitude à s'affirmer, critique de ses succès et échecs, des difficultés rencontrées, analyse des forces et faiblesses

- Savoir dire non sans rejeter la personne
- Oser prendre des décisions et des initiatives et savoir les transmettre

#### IV – COMPRENDRE L'ATTITUDE DES AUTRES POUR MIEUX S'AJUSTER

- Déceler l'attitude de l'autre pour établir une synchronisation
- Décoder le registre de communication de l'autre : notions d'analyse transactionnelle
- Comprendre la notion de "spirale positive ou négative", savoir comment agir
- Les notions de « faits » et « d'opinions »
- Comprendre le fonctionnement, les règles et usages
- Clarifier les enjeux personnels et professionnels
- Savoir poser ses limites, positiver ses différences et assumer

#### V – FAIRE FACE AUX SITUATIONS CONFLICTUELLES EN PRESERVANT LA QUALITE DE LA RELATION

- Gérer le mécontentement
- Adopter les bonnes attitudes
- Acceptation du mécontentement/tolérance
- Gestes d'apaisement, visage ouvert
- Comprendre totalement ce qui se passe
- Développer une démarche d'empathie
- Le FEEDBACK: la clé de la communication
- Optimiser ses capacités de perception
- Dédramatiser la situation
- Apporter la solution positivement; la valider
- Canaliser un comportement agressif grâce à la méthode E.R.R.I.C

#### MÉTHODES PEDAGOGIQUES

- Echanges d'expériences à partir du vécu des participants
- Diagnostic individuel – identification de son style de communicant – ses attitudes et son comportement en équipe
- Acquisition des méthodes de développement personnel et de compréhension d'autrui (F.O.S. (Objectivité et Subjectivité), Analyse Transactionnelle – Assertivité (Savoir dire non), outils de théâtre...)
- Utilisation des relations dans le stage pour mieux comprendre ce qui se passe dans une relation. Le formateur explore l'ensemble des liens entre « estime de soi », confiance et relations avec les autres, mises en évidence pendant tout le stage des règles incontournables du « savoir-vivre » professionnel
- Débriefing des mises en situation – mises en évidence des techniques maîtrisées par chacun

#### MODALITES D'ÉVALUATION

- En début de formation, des objectifs de progrès sont formulés par les participants, et repris en fin de formation pour évaluation. Ceci peut se faire de plusieurs manières selon le contenu de la formation suivie : quiz, exercices pratiques, mises en situation et jeux de rôles...
- Une évaluation de la satisfaction des stagiaires est également menée à chaud. Elle peut se faire, selon la formation, soit sur papier, soit par voie numérique.
- A l'issue de la formation, le stagiaire reçoit une **attestation**.