

---

# Programme de Formation

---

## Mieux communiquer pour mieux travailler en équipe

### Organisation

---

**Durée :** 14 heures

**Mode d'organisation :** Présentiel

### Contenu pédagogique

---



#### **Public visé**

Professionnels francophones du secteur social, médico-social et sanitaire



#### **Objectifs pédagogiques**

Améliorer la communication interpersonnelle pour faciliter la collaboration.

Développer l'écoute active et l'empathie dans les échanges professionnels.

Comprendre et adapter son style de communication en fonction des différents membres de l'équipe.

Gérer et prévenir les conflits au sein des équipes grâce à une communication constructive.

Renforcer la cohésion et la dynamique d'équipe en encourageant une communication authentique et transparente.



#### **Description**

**Jour 1 : Fondamentaux de la communication interpersonnelle et écoute active (7 heures)**

##### **Matinée**

##### **Introduction et cadrage de la formation**

Présentation des participants et de leurs attentes.

Présentation des objectifs, du déroulé et des règles de fonctionnement du groupe.

##### **Les bases de la communication interpersonnelle**

Comprendre les principes de base de la communication et ses enjeux dans le travail en équipe.

Les éléments de la communication (verbal, non-verbal, para-verbal)

Les barrières à la communication (préjugés, interprétations, non-dits).

##### **L'écoute active et l'empathie**

Développer des compétences d'écoute pour mieux comprendre ses interlocuteurs.

L'écoute active : ses principes, ses techniques et ses bénéfices.

L'empathie dans la communication : savoir se mettre à la place de l'autre.

##### **Après-midi**

##### **Les différents styles de communication**

Comprendre et identifier les différents styles de communication pour mieux interagir avec chaque type de personnalité.



Les styles de communication : assertif, passif, agressif, manipulateur.  
Identifier son propre style et celui des autres.

### **Adapter sa communication en fonction de ses interlocuteurs**

Apprendre à ajuster son message et son approche selon le profil de l'interlocuteur.  
Techniques d'adaptation : reformulation, synchronisation.  
Comment faire face aux styles de communication difficiles.

## **Jour 2 : Résolution de conflits et dynamique de groupe**

### **Matinée**

#### **Les conflits dans la communication d'équipe**

Comprendre les causes des conflits et savoir les gérer efficacement.  
Typologie des conflits : malentendus, divergences, conflits de personnalité.  
Techniques de gestion et de résolution de conflits (assertivité, médiation).

#### **La communication non violente (CNV)**

Apprendre à communiquer sans jugement ni accusation pour prévenir les tensions.  
Principes de la CNV : observations, sentiments, besoins, demandes.  
Comment exprimer ses besoins de manière constructive.

### **Après-midi**

#### **Communication et dynamique de groupe**

Savoir utiliser la communication pour favoriser une dynamique positive au sein de l'équipe.  
Les étapes de développement d'un groupe (formation, conflits, structuration, performance).  
Rôles et communication dans un groupe.

#### **Bilan et plan d'action personnel**

Permettre aux participants de faire le point sur leurs acquis et de définir des actions concrètes à appliquer dans leur quotidien.  
Rappel des points clés.  
Plan d'action pour améliorer sa communication en équipe.

### **Prérequis**

Sans objet



### **Modalités pédagogiques**

Une pédagogie active sera mise en place tout au long de cette formation. Cette pédagogie favorisera la compréhension des exposés théoriques, l'échange de pratiques et de points de vue.

Travaux en petits et grand groupes et temps d'échanges : Favoriser la collaboration et les échanges pour expérimenter la communication interpersonnelle.

Études de cas et jeux de rôle : Permettre aux participants de mettre en pratique les concepts appris en situation réelle.

Feedback et auto-évaluation : Encourager une prise de conscience personnelle et un développement individuel.

Plan d'action personnalisé : Assurer que les compétences acquises pourront être appliquées dans le contexte professionnel de chaque participant.

Analyse de situations vécues par les participants, réflexions individuelles et collectives et mutualisation de bonnes pratiques



### **Moyens et supports pédagogiques**

Salle de formation adaptée à la pédagogie pour adultes munie d'un vidéo projecteur et d'un tableau blanc  
Visionnage de supports numériques : PDF, e-books, présentations PowerPoint, vidéos  
Support de formation/ressources documentaires mis à disposition du stagiaire dans son espace extranet



### **Modalités d'évaluation et de suivi**

Fiche d'évaluation de satisfaction à compléter  
Un quiz de 10 questions, d'une durée de 15 minutes, est à réaliser en fin de formation. La validation nécessite un minimum de 70 % de bonnes réponses.  
Evaluation formative au long cours de la formation au moyen de mises en situation, d'exercices pratiques réalisées sous la responsabilité du formateur