

# 2.8 COMMUNIQUER EN EQUIPE PROFESSIONNELLE ET FACE AUX PERSONNES ACCOMPAGNÉES DE MANIERE ADAPTÉE

## Objectifs

Identifier les styles de communication des participants et leurs biais d'écoute

Reformuler, questionner et structurer un échange professionnel pour favoriser la compréhension mutuelle

Utiliser des techniques de communication non-violente dans des situations délicates: conflits, agressivité, désaccord, refus

Expérimenter les attitudes lors des entretiens d'accompagnement pour adapter sa posture

Adapter la posture professionnelle : assertivité, distance, empathie, cadre

## Compétences visées

Choisir son mode de communication en fonction des situations

Adapter sa posture pour traiter les désaccord et envisager des résolutions

## Prérequis et public

Aucun prérequis, formation accessible à tout intervenant en institution sociale ou médico-sociale

## Durée

3 jours soit 21 heures

## Méthodes pédagogiques

Apports théoriques

Etudes de cas venant des participants

Mises en situation

## Évaluation

Questionnaires en amont et en aval

Mises en situation

## Programme

Jour 1 - Relation d'empathie et choix du mode de communication face aux personnes accompagnées

Les bases de la relation empathique, les attitudes de communication et l'expression des émotions

Jour 2 – Ce qu'on croit savoir sur la communication... et ce qu'on fait réellement

Interprétations erronées, autodiagnostic de son mode de communication, décryptage des filtres perceptifs, pratique de l'écoute active

Jour 3 – Quand ça se complique: désaccords, tensions, personnes agressives

Jeux de rôle progressifs. Mise en situation ancrée dans les contextes de travail: usager en souffrance, familles, collègues en tension, partenariats difficiles. Analyse collective à partir de situations rencontrées