

Module n°2 : INFORELEC - Communication avec ses collègues pour une efficacité de travail d'équipe

Contexte

Le développement d'un travail en équipe plus efficient au sein des établissements de la Fonction Publique Hospitalière doit permettre d'améliorer la qualité du service. A ce titre, la qualité de la communication au sein des équipes a un impact sur l'efficacité du travail d'équipe, sur l'organisation et la continuité du service, ainsi que sur la qualité de vie au travail.

Objectifs

□ Identifier les enjeux d'une bonne communication et les impacts du manque de communication sur une équipe, sur la qualité du service □ Analyser ses propres modes de communication et identifier les axes d'amélioration □ Savoir communiquer et échanger des informations avec ses collègues □ Savoir adapter son mode de communication aux situations □ Savoir désamorcer les tensions dans l'équipe □ Améliorer le partage de l'information et la communication au sein de son équipe □ Savoir participer au maintien et au développement de la dynamique d'équipe

Programme

JOUR 1 : □ Identifier les enjeux d'une bonne communication et les impacts du manque de communication sur une équipe, sur la qualité du service :

- les enjeux et les impacts.
- les conditions de bon fonctionnement d'une équipe. □ Analyser ses propres modes de communication et identifier ses axes d'amélioration :
- identifier son positionnement relationnel,
- repérer ses attitudes préférentielles dans ses relations professionnelles,
- connaître son style de communication. □ Savoir communiquer et échanger des informations avec ses collègues :
- la transmission d'un message,
- les techniques d'écoute, de reformulation et de questionnement,
- la synchronisation verbale et non verbale. □ Savoir adapter son mode de communication aux situations :
- repérer ses « zones de confort et de risque » dans les différentes situations relationnelles au sein de l'équipe,
- l'utilisation des techniques assertives dans le travail d'équipe, la gestion des émotions dans les situations délicates.

JOUR 2 : □ Savoir désamorcer les tensions dans l'équipe :

- appréhender et gérer tensions, désaccords ou divergences au sein de l'équipe,
- comprendre les mécanismes des conflits,
- savoir prévenir et gérer les conflits. □ Améliorer le partage de l'information et la communication au sein de son équipe :
- la transmission et le partage de l'information
- l'optimisation des échanges d'informations au sein de l'équipe. □ Savoir participer au maintien et au développement de la dynamique d'équipe :
- les conditions du maintien et du développement de la dynamique d'équipe,
- la réunion en tant qu'outil de communication et de travail collectif,
- la coopération et la participation active à des réunions.

Public

Plusieurs agents de la fonction publique d'un même service ou établissement

Exercice

2023

Nature

AFR

Organisé par

NONAKA CONSEIL ou INFORELEC

Durée

14 heures