

# La communication dans le milieu professionnel : une composante essentielle de la qualité de vie et des conditions de travail



Connaître et maîtriser les techniques et outils de communication pour favoriser un exercice plus efficient de sa pratique et des relations plus sereines.

INTRA

🕒 **Durée : 2 jours, 14 heures**

## Objectifs pédagogiques

- Comprendre les mécanismes, enjeux et difficultés de la communication.
- Conscientiser son mode de communication et son impact.
- Repérer les conditions d'une communication efficace au travail.
- Savoir adapter sa communication à autrui.
- Prévenir les conflits relationnels.
- Favoriser des relations interpersonnelles constructives et équilibrées.

## Public

Professionnels travaillant auprès de personnes âgées.  
*Aucun prérequis.*

## Intervenant

Psychologue  
Consultante en communication, management et  
QVCT, Coach

## Module 1 - Bien communiquer pour gagner en efficience

### Identifier les règles et rouages de la communication

- Connaître les composantes de la communication.
- Intégrer les dimensions de la communication.
- Détailler ce que nous communiquons, faire un feedback circonstancié.

### Tenir compte des enjeux de la communication

- Être conscient de la diversité des enjeux .
- Doser son énergie selon les zones d'influence.
- Mettre en commun les bonnes pratiques concernant la communication interprofessionnelle.
- Faire le lien entre la communication et la QVCT.

### Anticiper les perturbateurs dans la communication

- Déjouer les obstacles dans la forme du message, créer les bonnes conditions de l'échange.
- Réduire l'impact des filtres d'interprétation générateurs de tensions.
- Faire face aux mécanismes de défense à l'œuvre pour fluidifier la communication.

## Module 2 - Optimiser sa communication pour vivre des relations plus sereines au travail

### Améliorer son entrée en relation

- Affiner son écoute selon les 6 attitudes de Porter.
- Pratiquer l'écoute active selon Carl Rogers.
- Choisir l'Etat du Moi adapté au contexte.

### Développer son intelligence émotionnelle

- Identifier et accueillir la source des désaccords pour chercher une issue.
- Exprimer émotions et besoins pour faire une demande claire et distanciée (DESC).
- Sortir des jeux psychologiques .

### Adapter sa communication au profil de son interlocuteur

- Identifier 4 profils comportementaux.
- Se positionner selon 2 axes pour conscientiser ses propres réflexes dans l'interaction.
- Adapter sa communication aux autres profils pour réduire les tensions.