

# COMMUNICATION ET MILIEU PROFESSIONNEL :

## Une composante essentielle de la qualité de vie au travail

### **Objectifs**

- Repérer les conditions d'une communication efficace au travail.
- Identifier les mécanismes interrelationnels en jeu et l'impact du contexte.
- Optimiser les relations interpersonnelles en milieu professionnel.

**Public** : Professionnels travaillant en institution

**Pré-requis** : Aucun

**Durée** : 3 jours (18h)

**Lieu** : Intra-muros / Inter-établissements dans vos locaux

**Tarif** : Nous consulter

### **Intervenant pressenti**

Psychologue, infirmière

OU Cadre infirmier, ingénieur qualité

OU Cadre de santé

### **Modalités d'évaluation**

*Suivi de l'exécution* :  
Vérification des connaissances durant la formation par la passation d'un QCM.

*Appréciation des résultats* :  
Bilan à chaud et questionnaire individuel d'évaluation.

### **Contenu**

#### **J1-Les processus de communication**

- États des lieux : regard des participants sur la qualité des échanges entre les membres d'une même équipe et/ou d'un service à l'autre.
- Les règles de base de la communication : système, obstacles, éléments facilitateurs.
- Les différentes étapes et modes d'une communication.
- La communication verbale et non verbale.
- Pour une éthique de la communication.

#### **J2-La communication interpersonnelle**

- La relation à l'autre : facteurs d'influence, de soumission, d'autorité.
- Communication interpersonnelle, affectivité et émotion.
- L'image des autres et la perception de soi.
- La communication interpersonnelle efficace : outils et techniques.

#### **J3-La communication dans l'équipe**

- La dynamique collective et le processus de communication dans le groupe de travail.
- Les différents moyens de communication mis en place : transmissions, réunions...
- Débattre et argumenter : pouvoir d'agir, santé et qualité de vie au travail.

#### ✓ **La communication institutionnelle**

- L'information et la communication dans les organisations : rôle, enjeux et types.
- Les réseaux de communication formels et informels.
- Les règles de la communication interne en fonction du collectif de travail.

### **Méthodes pédagogiques**

- Alternance apports théoriques et pratiques
- Exercices et mise en situation individuelles et en groupe
- Études de cas
- Outil MobiQual
- Échanges et mutualisation
- Remise d'un dossier