

LE DIALOGUE AU SERVICE DES RELATIONS ENTRE PROFESSIONNELS

Prévenir et gérer les conflits / Apporter de la fluidité dans les échanges / Augmenter le bien-être au travail/Se sensibiliser à la posture de médiateur

Objectifs

- Apprendre à dire sans critiquer, et à écouter sans s'oublier.
- Travailler l'aptitude à communiquer, afin de préserver la qualité des relations entre professionnels
- Retrouver sa place et sa motivation
- Favoriser la compréhension mutuelle et l'expression honnête.
- Augmenter la confiance en soi, en évitant le jugement sur soi, la honte, la culpabilité.

Public : Les personnels des établissements et services accompagnant des personnes âgées

Pré-requis : Aucun

Durée : 3 jours (18h)

Dates-Lieu : 23, 24, 25 juin 2020 à Bordeaux

Tarif : 430 € à Bordeaux

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

Tarif : Intra-muros / Inter-établissements, nous consulter

Intervenant pressenti

Chargé de formation, diplômé en médiation

Contenu

J1-L'intention dans l'écoute, identification de nos besoins

- Prendre en compte nos projections sur les autres.
- L'observation avec la reformulation :
 - Libérer notre écoute des conseils, interprétations, jugements, évaluations, analyses et généralités.
- Nos besoins :
 - Identifier nos besoins insatisfaits dans une situation éprouvante.
 - Transformer nos jugements en sentiments et besoins.

J2-L'écoute empathique

- "Vers l'autre" : La reformulation empathique (les 4 étapes : Observation + Sentiments + Besoins + Demande).
- "Vers soi" : l'auto-empathie : prendre en compte nos réactions quand nous écoutons l'autre.

J3-Se préparer à une situation, agir, et apprendre toujours

- Avant : l'image « ennemie » : se préparer à affronter une situation inconfortable.
- Pendant : la demande : aller vers des solutions respectueuses de chacun.
- Après : auto-évaluation des dialogues avec l'autre.
- Être médiateur informel entre collègues, entre résident et professionnel.

Méthodes pédagogiques

- Alternance jeux de rôles en grand groupe, en petits groupes
- Jeux coopératifs,
- Debriefings
- Remise d'un dossier avec une synthèse

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.