

C009

## La communication au sein d'un groupe

L'éthique suppose le respect tant de l'autre que de soi-même. Ce respect, ou son absence, s'exprime dans notre communication, qu'elle soit verbale ou gestuelle. Les modèles de communication les plus courants sont fondés sur le principe du rapport de force, de la manipulation ou de la séduction. Comme tels, ils éloignent de cette éthique de la relation à l'autre. Pourtant, une autre communication est possible et souvent plus efficace, celle qui tend vers la sincérité. Cette dernière n'est pas l'abandon de toute vigilance et requiert, au contraire, une vraie responsabilité ainsi qu'une implication personnelle. Cette formation explore les fondements d'une telle communication et apporte des moyens de la pratiquer.

### Contenu de la formation

#### OBJECTIFS

- Dans un souci de convergence de l'efficacité et de l'éthique, disposer d'une façon de communiquer qui offre une alternative aux rapports de force explicites ou déguisés
- Appliquer ce mode de communication dans le management d'une équipe, les diverses négociations, les échanges internes et externes à l'équipe, les patients et leurs familles.
- Prévenir l'apparition de situations bloquées, gérer les difficultés relationnelles et développer la cohésion d'un groupe.

#### PRESENTATION

Qu'ils soient patients, collaborateurs, confrères, administratifs, etc., nos interlocuteurs, comme nous-mêmes, aspirent plus ou moins consciemment à ce que tentent de traduire des expressions du genre "plus d'humanité", "plus de respect", "plus d'attention", "plus de considération"... autant de facettes qu'on peut rassembler sous le sentiment de bénéficier d'une attitude éthique.

Mais comment répondre à cette attente, sans confondre "bonne relation "avec consentement à tout, en soutenant ses propres perceptions, et en assumant pleinement son rôle professionnel ?

L'approche proposée par cette formation mise sur l'accroissement de la sincérité

et le retrait progressif des rapports de force. Son efficacité sur la qualité des relations et les résultats concrets qui s'ensuivent plaident largement en sa faveur.

#### THEMES ABORDES AU COURS DE LA FORMATION

- Comment les êtres humains communiquent-ils entre eux ? : les modalités de base
- Pourquoi le font-ils ? : les attentes fondamentales
- Pourquoi et comment la non satisfaction de ces attentes génère-t-elle l'impression de ne pas être traité éthiquement, et entraînent-elles réticences ou refus et difficultés relationnelles ?
- Pourquoi et comment leur satisfaction suscite-t-elle la participation individuelle,
  - la synergie entre interlocuteurs, la perception d'un enrichissement mutuel,
  - la résolution des conflits?
- Comment satisfaire ces attentes de façon éthique : la voie de la sincérité
- Quelques règles et vigilances pour des applications concrètes
- Évocation de cas vécus par les participants et recherche avec eux de la façon de traiter ces situations dans l'esprit de la communication étudiée.



### METHODES ET MODALITES PEDAGOGIQUES

- Un solide étayage conceptuel pour résister aux pseudo-évidences contraires.
- Des propositions concrètes d'applications.
- Des exercices pour mesurer leurs effets.
- Entraînement et échanges entre participants.

### Où et quand se déroule cette formation ?

- Dans votre établissement
- Ou dans votre région dans le cadre d'un regroupement d'établissements
- Selon un calendrier à convenir

Durée	Intervenant	Public	Nombre de participants
- 3 à 6 jours	- Christian du Mottay	- Cadres de santé - Responsables d'équipes - Cadres supérieurs et directeurs - Chefs de service	Groupe de 10 personnes maximum

