

Communication assertive, cohésion d'équipe et gestion des conflits

CONTEXTE

Les relations interpersonnelles font partie du quotidien des ESMS. Ces relations permettent un travail collaboratif si la communication entre les individus y est efficiente. Les conflits sont parfois inévitables, mais la maîtrise d'une communication assertive et de la gestion des conflits permet de désamorcer les situations pouvant entraîner des dysfonctionnements au sein des équipes. Elle permet de mieux gérer les tensions, de prévenir les conflits et d'améliorer la qualité d'échange au quotidien.

OBJECTIFS

- Comprendre les principes de la communication assertive et de la gestion des conflits
- Identifier les comportements passifs, agressifs et manipulateurs
- Renforcer les compétences relationnelles et la confiance au sein des équipes
- Développer des stratégies de gestion des conflits adaptées aux contextes médico-sociaux

PROGRAMME

- **Base de la communication assertive**
Définition des styles de communication : assertif, passif, agressif, manipulateur
Modèle DESC (Décrire, Exprimer, Spécifier, Conséquences)
Techniques TCC : restructuration cognitive, affirmation de soi, gestion des pensées anticipatrices
Jeux de rôle sur l'expression de limites, demandes claires
- **Cohésion d'équipe et valeurs communes**
Identifier les valeurs individuelles et partagées au sein de l'équipe
Flexibilité psychologique et comportement en accord avec les valeurs
Pratiques ACT (Thérapie d'acceptation et d'engagement) : la boussole des valeurs, cercle d'engagement
- **Construire une charte d'équipe alignée avec les valeurs**
- **Comprendre les conflits et leurs dynamiques**
Différentes typologies des conflits
Modèles de gestion des conflits
Comportements dysfonctionnels : fuite, agressivité, dépendance
Apports ACT : tolérance à l'inconfort, défusion cognitive dans les situations conflictuelles
Jeux de rôle : réagir à une critique, reformuler un reproche, sortir d'un malentendu
- **Outils de médiation et pratiques collectives**
Méthodes de médiation informelle et de régulation en équipe
Postures professionnelles : écoute active, empathie, non-jugement
Rituels de cohésion : débriefings, cercles de parole, supervision
Plan d'action : comment appliquer les outils dans son équipe

RÉF. G05

PUBLIC

Tous les professionnels du secteur social, médico-social et sanitaire, tous les cadres de proximité

PRÉREQUIS

Aucun

INTERVENANT

• Lucas BORZA

Psychologue spécialisé en TCC, ACT, chargé d'enseignement à la Faculté de Strasbourg, formateur et consultant en entreprise

MOYENS PÉDAGOGIQUES

Apports théoriques structurés et validés, jeux de rôle et mises en situation, travaux en sous-groupes, réflexion partagée

DURÉE DE LA FORMATION

2 jours, soit 14 heures

SESSION

- De 6 à 12 participants
- Formation uniquement en Intra (nous consulter)