

FRANCHE-COMTÉ

Axe 2 : Poursuivre et améliorer la démarche continue de la qualité de prise en charge des patients et des résidents

# Module n°1 : INFORELEC - Communication avec ses collègues pour une efficacité de travail d'équipe

## Contexte

---

Le développement d'un travail en équipe plus efficient au sein des établissements de la Fonction Publique Hospitalière doit permettre d'améliorer la qualité du service. A ce titre, la qualité de la communication au sein des équipes a un impact sur l'efficacité du travail d'équipe, sur l'organisation et la continuité du service, ainsi que sur la qualité de vie au travail.

## Objectifs

---

□ Identifier les enjeux d'une bonne communication et les impacts du manque de communication sur une équipe, sur la qualité du service □ Analyser ses propres modes de communication et identifier les axes d'amélioration □ Savoir communiquer et échanger des informations avec ses collègues □ Savoir adapter son mode de communication aux situations □ Savoir désamorcer les tensions dans l'équipe □ Améliorer le partage de l'information et la communication au sein de son équipe □ Savoir participer au maintien et au développement de la dynamique d'équipe

## Renseignements complémentaires

---

- Durée : 2 jours consécutifs
- Lieu de la formation : Besançon
- Programmation : 1 groupe par trimestre
- Financement : pas de coût pédagogique à prévoir pour l'établissement.
- Modalités d'inscriptions : le service formation de l'établissement adresse ses demandes d'inscriptions à l'ANFH.

## Programme

---

JOUR 1 : □ Identifier les enjeux d'une bonne communication et les impacts du manque de communication sur une équipe, sur la qualité du service :

- les enjeux et les impacts.
- les conditions de bon fonctionnement d'une équipe. □ Analyser ses propres modes de communication et identifier ses axes d'amélioration :
- identifier son positionnement relationnel,
- repérer ses attitudes préférentielles dans ses relations professionnelles,

<https://www.anfh.fr/les-offres-de-formation/AZC2If07aIQILBFyZ7o7>

- connaître son style de communication. □ Savoir communiquer et échanger des informations avec ses collègues :
- la transmission d'un message,
- les techniques d'écoute, de reformulation et de questionnement,
- la synchronisation verbale et non verbale. □ Savoir adapter son mode de communication aux situations :
- repérer ses « zones de confort et de risque » dans les différentes situations relationnelles au sein de l'équipe,
- l'utilisation des techniques assertives dans le travail d'équipe, la gestion des émotions dans les situations délicates.

JOUR 2 : □ Savoir désamorcer les tensions dans l'équipe :

- appréhender et gérer tensions, désaccords ou divergences au sein de l'équipe,
- comprendre les mécanismes des conflits,
- savoir prévenir et gérer les conflits. □ Améliorer le partage de l'information et la communication au sein de son équipe :
- la transmission et le partage de l'information
- l'optimisation des échanges d'informations au sein de l'équipe. □ Savoir participer au maintien et au développement de la dynamique d'équipe :
- les conditions du maintien et du développement de la dynamique d'équipe,
- la réunion en tant qu'outil de communication et de travail collectif,
- la coopération et la participation active à des réunions.

**Public**

**Plusieurs agents de la fonction publique d'un même service ou établissement**

**Exercice**

**2025**

**Nature**

**AFR**

**Organisé par**

**NONAKA CONSEIL ou INFORELEC**

**Durée**

**14 heures**