

PROGRAMME DE FORMATION

Formation en Intra de 14 heures en Présentiel

L'APPROCHE SYSTEMIQUE AU SERVICE DU MANAGEMENT ET DU TRAVAIL D'EQUIPE : UN OUTIL DE REGULATION DES RELATIONS

Public concerné

Managers, cadres de direction, chefs de service et l'ensemble des professionnels travaillant en équipe

Pré-requis

Aucun

Objectifs Pédagogiques

Le travail en équipe et le management au sein des ESSMS nécessitent de dépasser les visions purement individuelles pour appréhender la complexité des liens, des dynamiques relationnelles et des canaux de communication. L'approche systémique offre une grille de lecture globale pour comprendre comment les interactions façonnent les comportements et régulent les tensions collectives. Cette formation permettra aux participants d'identifier les mécanismes qui régissent les relations au sein d'une équipe, de repérer et décoder les manifestations des non-dits et des mal-dits pour prévenir l'escalade des conflits, et de s'approprier des outils opérationnels pour restaurer un climat serein et efficient.

A la fin de la formation, les participants seront en mesure de :

- Comprendre la complexité de la communication interpersonnelle et décoder ses 6 éléments clés (émetteur, récepteur, canal, codage, décodage, rétroaction).
- Appréhender et mobiliser les 5 grands principes de la théorie des systèmes (totalité, non-sommativité, finalité, équi-finalité, homéostasie) appliqués à la dynamique d'équipe.
- Diagnostiquer et différencier les manifestations relationnelles dysfonctionnelles : les non-dit (implosion) et les mal-dits (explosion).
- Maîtriser et actionner des outils de communication efficiente et apaisée (Analyse Transactionnelle, Communication Non Violente, Accords Toltèques, Écoute active et Reformulation).
- Neutraliser l'escalade des conflits en identifiant les biais cognitifs (biais d'attribution fondamentale) et en désamorçant les jeux psychologiques.

Méthodes pédagogiques et validation des acquis

- Méthodes actives : Alternance d'apports théoriques, d'études de cas et de simulations d'audit.
- Personnalisation : Travail à partir des documents internes de Capsanté 93 (si transmis).
- Evaluation des acquis : Quiz en début et fin de formation. Exercices pratiques de mise en situation
- Evaluation de la satisfaction : Questionnaire à chaud rempli par les stagiaires en fin de session
- Preuve de présence : Feuilles d'émargement signées par demi-journée

Contenu de la formation (14 heures)

➤ Module I : Cadre théorique, relations et approche systémique

- **La complexité de la communication interpersonnelle**
 - Les 6 éléments clés de la transmission
 - L'axiome fondamental

- Les 2 niveaux de l'échange : Le contenu et la relation
- Le piège de la ponctuation des séquences de communication
- Modes digitaux et modes analogiques
- **L'apport de la théorie des systèmes à l'équipe**
 - Définition d'un système appliqué à une équipe de travail
 - Analyse des 5 principes systémiques fondamentaux
 - La cybernétique : comment les boucles de rétroaction contrôlent, amplifient ou régulent le fonctionnement de l'équipe.

➤ **Module 2 : Le non-dit comme manifestation relationnelle et cas concrets d'analyse**

- **Cartographie des relations en milieu de travail**
 - Distinction entre relation professionnelle et relation interpersonnelle
 - Les attentes clés et limites spécifiques selon le type de relation
- **Le non-dit : Une stratégie de survie relationnelle**
 - Définition : Le non-dit comme carburant du conflit latent
 - Pourquoi existe-t-il spécifiquement au travail
- **Cas concrets : Atelier pratique d'analyse systémique**
 - Cas 1
 - Cas 2
 - Cas 3

➤ **Module 3 : Du non-dit au « mal-dit » décryptage de la courbe du conflit et des biais**

- **La trajectoire de l'escalade : La courbe du conflit**
 - Phase de latence
 - Phase de crise
 - Phase de retombée
- **Le diagnostic du « mal-dit »**
 - Définition
 - Les 3 formes majeures
- **Comprendre les filtres inconscients : biais cognitifs et représentations**
 - Le biais d'attribution fondamentale
 - Les représentations individuelles
- **Mise en pratique : Le jeu de la collaboration**
 - Exercice du « double regard »

➤ **Module 4 : Les outils de régulation opérationnels**

- **L'analyse transactionnelle (AT) : comprendre les rapports de place**
 - Les 3 états du moi
 - L'enjeu des transactions
- **La communication non violente (CNV)**
 - Observation
 - Sentiment
 - Besoin
 - Demande
- **L'écoute active et la reformulation**

- Posture non-verbale
- Les types de reformulation
- Exercice d'application

Modalités et délais d'accès

- Lieu : En intra-entreprise
- Délai Inscription validée après signature du devis et de la convention, selon un calendrier défini d'un commun accord

Profil de l'intervenant :

Educatrice-Spécialisée, j'ai complété ma formation initiale par un Diplôme d'Etat d'Ingénierie Sociale (DEIS) et un master de sociologie. J'ai occupé dans le secteur social et médico-social des fonctions d'éducatrice, de chef de service, de directrice d'établissement et de directrice départementale.

Depuis 5 ans je suis consultante et formatrice pour les ESSMS.

Forte de mon expérience aux 3 niveaux de terrain, de management et de direction, j'offre aux professionnels non pas une simple formation aux normes et bonnes pratiques mais un laboratoire de l'agir professionnel.

Je me suis forgé un ensemble de valeurs qui guident chacune de mes interventions, accompagnement et formation.

- ❖ L'alignement : La cohérence est le socle de toute organisation saine. Je travaille à ce que la stratégie affichée, le discours des managers et les pratiques quotidiennes des cadres et des professionnels convergent.
- ❖ Le pragmatisme : Mon expertise est ancrée dans la réalité opérationnelle. Je rejette les concepts théoriques déconnectés pour ne proposer que des outils concrets, testés et immédiatement applicable.
- ❖ La transmission : Capitaliser mon parcours complet (terrain/management/direction) pour sécuriser et outiller les managers et les dirigeants

Ce programme est une base de travail et pourra être ajusté suite à un échange sur vos problématiques spécifiques.

