

# Manager dans le secteur de la santé et du médico-social

## les bonnes pratiques de communication

Cours Pratique de 3 jours - 21h

Réf : SSM - Prix 2024 : 1 340€ HT

Le quotidien du secteur de la santé évolue sous la pression de plusieurs facteurs de changement et les managers en sont la clé. Cette formation vous permettra de maîtriser les principales techniques de communication pour faire passer efficacement vos messages, gérer les conflits et améliorer la performance collective.

### OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

À l'issue de la formation l'apprenant sera en mesure de :

Développer une communication efficace et adaptée à son contexte de management

Acquérir des compétences et outils utiles à une bonne communication managériale

Maîtriser la dimension émotionnelle de la communication

Savoir communiquer dans son quotidien de manager et dans les situations difficiles

### MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

Pédagogie participative basée sur les situations professionnelles, les échanges de pratiques, la vidéo.

### TRAVAUX PRATIQUES

Auto-diagnostic. Étude de cas visant à s'approprier les méthodes de communication. Mises en situations comportementales filmées et débriefing.

## LE PROGRAMME

dernière mise à jour : 05/2022

### 1) Développer sa posture de "manager communicant"

- Repérer son mode privilégié de communication.
- Identifier son style d'écoute selon l'étude de Porter.
- Accroître son potentiel et repérer ses axes de progrès.
- Mesurer l'impact de la communication managériale sur l'efficacité du travail.
- Repérer les bonnes pratiques de communication managériale.

*Travaux pratiques* : Auto-diagnostic sur son mode préférentiel de communication. Étude de cas de communication interpersonnelle.

### 2) Optimiser la communication avec ses collaborateurs

- Identifier les typologies de communicants.
- Discerner les besoins de ses collaborateurs : la pyramide de Maslow.
- S'approprier les principes de la communication NonViolente (CNV).
- Pratiquer les techniques d'écoute active pour bien communiquer.
- Prendre en compte la communication non verbale.

*Travaux pratiques* : Mises en situation comportementales sur les techniques d'écoute active et de communication NonViolente (CNV). Vidéo : analyser la sémiologie de la communication non verbale.

### PARTICIPANTS

Tous managers : médecins, cadres...

### PRÉREQUIS

Aucune connaissance particulière.

### COMPÉTENCES DU FORMATEUR

Les experts qui animent la formation sont des spécialistes des matières abordées. Ils ont été validés par nos équipes pédagogiques tant sur le plan des connaissances métiers que sur celui de la pédagogie, et ce pour chaque cours qu'ils enseignent. Ils ont au minimum cinq à dix années d'expérience dans leur domaine et occupent ou ont occupé des postes à responsabilité en entreprise.

### MODALITÉS D'ÉVALUATION

Le formateur évalue la progression pédagogique du participant tout au long de la formation au moyen de QCM, mises en situation, travaux pratiques...

Le participant complète également un test de positionnement en amont et en aval pour valider les compétences acquises.

### MOYENS PÉDAGOGIQUES ET TECHNIQUES

- Les moyens pédagogiques et les méthodes d'enseignement utilisés sont principalement : aides audiovisuelles, documentation et support de cours, exercices pratiques d'application et corrigés des exercices pour les stages pratiques, études de cas ou présentation de cas réels pour les séminaires de formation.
- À l'issue de chaque stage ou séminaire, ORSYS fournit aux participants un questionnaire d'évaluation du cours qui est ensuite analysé par nos équipes pédagogiques.
- Une feuille d'émargement par demi-journée de présence est fournie en fin de formation ainsi qu'une attestation de fin de formation si le stagiaire a bien assisté à la totalité de la session.

### MODALITÉS ET DÉLAIS D'ACCÈS

L'inscription doit être finalisée 24 heures avant le début de la formation.

### ACCESSIBILITÉ AUX PERSONNES HANDICAPÉES

Vous avez un besoin spécifique d'accessibilité ? Contactez Mme FOSSE, référente handicap, à l'adresse suivante psh-accueil@orsys.fr pour étudier au mieux votre demande et sa faisabilité.

### 3) Maîtriser la dimension émotionnelle de la communication managériale

- Définir le rôle de l'émotion dans la communication managériale.
- Analyser ses réactions émotionnelles et celles de ses collaborateurs : forces et freins principaux.
- Comprendre les messages délivrés par les émotions pour créer du lien et mieux communiquer.
- Pratiquer la gestion des émotions au quotidien.

*Travaux pratiques : Étude de cas sur les émotions et leurs manifestations au travail. Exercice d'ancrage. Jeux de rôles : déchiffrer les émotions et repérer les comportements associés.*

### 4) Savoir communiquer dans son quotidien de manager

- Communiquer dans les situations difficiles avec l'outil D.E.S.C.
- Savoir dire non.
- Pratiquer l'entretien de recadrage et les techniques de feedback.
- Savoir annoncer une mauvaise nouvelle à un collaborateur ou à son groupe.
- Rédiger son plan d'action individuel : se fixer des objectifs et les résultats souhaités.

*Mise en situation : Mises en situation filmées à partir de scénarios professionnels vécus. Débriefing en groupe sur les comportements mis en œuvre.*

## LES DATES

---

Nous contacter