

## Manager dans le secteur de la santé et du médico-social les bonnes pratiques de communication



QST-77 3 Jours (21 Heures)



### Description

La communication est un levier du management qui impacte sur la qualité de vie au travail, la prévention des risques psychosociaux et la performance collective. Cette formation vous permettra de maîtriser les principales techniques pour faire passer efficacement vos messages et gérer les conflits.

### À qui s'adresse cette formation ?

#### Pour qui

Tous managers : médecins, cadres...

#### Prérequis

Aucune

### Les objectifs de la formation

- 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

### Programme de la formation

#### 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 Autodiagnostic sur son mode préférentiel de communication.
- Etude de cas de communication interpersonnelle.

#### Optimiser la communication avec ses collaborateurs

- Identifier les typologies de communicant de ses collaborateurs.
- Discerner les besoins de ses collaborateurs : la pyramide de MASLOW.
- S'approprier les principes de la communication non violente (C. N. V).
- 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 non violente.
- Vidéo : analyser la sémiologie de la communication non verbale.

### Maîtriser la dimension émotionnelle de la communication managériale

- Définir le rôle de l'émotion dans la communication managériale.
- Analyser nos réactions émotionnelles et celles de nos 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 Etude de cas sur les émotions et leurs manifestations au travail.
- Exercice: d'ancrage.
- Jeux de rôles : déchiffrer les émotions et repérer les comportements associés.

### 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 oeuvre.