

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

-Référence: **QST-77**

-Durée: **3 Jours (21 Heures)**

## 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

## A qui s'adresse cette formation ?

### POUR QUI :

- Tous managers : médecins, cadres...

## Programme

- **Développer sa posture de "manager communiquant"**
  - 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.



(+212) 5 22 27 99 01



(+212) 6 60 10 42 56



Contact@skills-group.com

Nous sommes à votre disposition :  
De Lun - Ven 09h00-18h00 et Sam 09H00 – 13H00

Angle bd Abdelmoumen et rue Soumaya, Résidence Shehrazade 3, 7ème étage N° 30  
Casablanca 20340, Maroc