

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

Cours Pratique de 3 jours - 21h

Réf : GNI - Prix 2024 : nous consulter

Communiquer suscite autant d'aspirations que de défiance dans le secteur de la santé. Au final, bien communiquer entre collègues renforce l'énergie disponible, la motivation et la qualité de vie au travail. Cette formation vous permettra de développer vos qualités relationnelles dans la prise en charge des patients.

## OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

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

Définir la communication en équipe et ses enjeux

Connaître son mode de communication privilégié

Acquérir des méthodes de communication interpersonnelle

Gérer des situations de communication difficiles

Prendre du recul et savoir gérer ses émotions

Uniformiser et transmettre les bonnes pratiques de communication à l'équipe et aux nouveaux arrivants

## MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

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

## TRAVAUX PRATIQUES

Chaque objectif est abordé en lien avec sa pratique. Les mises en situation permettent de s'exercer aux méthodes de communication.

## LE PROGRAMME

dernière mise à jour : 05/2022

### 1) Définir la communication en équipe et ses enjeux

- Définir le rôle de la communication dans une équipe.
- Situer sa place de communicant vis-à-vis de ses collègues.
- Évaluer l'impact de la communication sur la qualité de vie au travail et sur les soins.
- Tenir compte des préconisations de l'HAS.

*Travaux pratiques* : Vidéo sur la communication dans une équipe de travail. Répondre à un questionnaire et construire le schéma de communication de son équipe.

### 2) Développer ses compétences pour mieux communiquer avec ses collègues

- Identifier son mode de communication : centré sur la tâche ou sur la relation.
- Franchir la barrière de ses habitudes et oser le changement.
- Développer une attitude assertive, bienveillante et empathique.
- Acquérir les techniques d'écoute active et les principes de la communication NonViolente (CNV).
- Optimiser sa communication par le "body langage".

*Travaux pratiques* : Quiz sur l'assertivité. Exercices sur l'empathie. Mises en situation sur les techniques d'écoute active et la CNV. Vidéo pour déchiffrer le "body langage".

## PARTICIPANTS

Médecins, soignants, agents et 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) Gérer les situations de communication difficiles

- Analyser les facteurs déclencheurs de tensions ou de conflits.
- Accepter l'autre avec sa personnalité et dans son contexte.
- Connaître les astuces pour mieux maîtriser ses émotions.
- Désamorcer l'escalade du conflit en recréant le lien interpersonnel.
- Choisir l'objectif gagnant/gagnant avec l'analyse transactionnelle.

*Travaux pratiques : Étude de cas, situations difficiles. Mises en situation, chercher le gagnant/gagnant. Exercice, gestion des émotions.*

*L'analyse transactionnelle sur le gagnant/gagnant*

### 4) Proposer à son équipe des outils pour favoriser la communication

- Élaborer un plan d'action pour faciliter la communication avec ses collègues.
- Anticiper les situations délicates.
- Sélectionner les outils à transmettre à son service et aux nouveaux arrivants.
- Construire son plan d'action individuel : définir les objectifs et résultats attendus avec ses collègues.

*Travaux pratiques : Synthèse et écriture des règles de communication pour son équipe.*

## LES DATES

---

Nous contacter