

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



ML-70 3 Jours (21 Heures)

### Description

Bien communiquer entre collègues d'une même équipe renforce l'énergie disponible, la motivation et par conséquent la qualité de vie au travail. Cette formation vous permettra de développer vos qualités communicationnelles dans la prise en charge des patients.

### À qui s'adresse cette formation ?

#### Pour qui

Médecins, soignants, agents et cadres.

#### Prérequis

Aucun

### Les objectifs de la formation

- 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

## Programme de la formation

### 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.
- Evaluer 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

### 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 Non Violente (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".

### Gérer les situations de communication difficiles

- Analyser les facteurs déclencheurs de tension ou de conflit.
- Accepter l'autre dans sa personnalité et dans son contexte.
- Connaître des 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 Etude de cas, situations difficiles.
- Mises en situation, chercher le gagnant/gagnant.
- Exercice, gestion des émotions.
- L'analyse transactionnelle sur le gagnant/gagnant

### 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.