



Communication interne et externe de l'hôpital

<p>Objectif : Savoir préparer son intervention orale, construire le message et prendre la parole en public. Améliorer sa communication et ses relations professionnelles. Savoir maîtriser les relations conflictuelles. Améliorer sa communication externe avec les usagers, les patients et leur famille. Améliorer sa communication interne en situation de management, en animation et motivation d'équipe.</p>	<p>Personnes concernées Tout Public. Directeurs d'hôpitaux, Médecins et Cadres et non cadres formateurs.</p>
<p>PROGRAMME</p>	<p>Pré requis : Aucun.</p>
<p>Prendre la parole en public</p> <p>Préparation de l'intervention orale</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ Bien définir les objectifs et le contenu de l'intervention ❖ Connaître précisément les destinataires de la communication orale ❖ Arrêter l'organisation matérielle <p>Construire le message</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ Adapter le contenu à la situation, aux objectifs et au public ❖ Le programme logique : que faut-il expliquer, démontrer ? ❖ Le plan pédagogique : comment faut-il s'y prendre ? ❖ Choisir des méthodes et préparer des outils et supports d'animation ❖ Le synopsis d'animation : le plan d'intervention détaillé <p>L'expression orale et les techniques d'exposé</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ Le non verbale : ce que notre corps dit de nous, attitudes, regard, gestes ❖ Le trac : ses manifestations ❖ Les techniques anti-stress : travail sur la respiration, la voix, les intonations ❖ La prise de parole : capter l'attention, savoir écouter et reformuler, enchaîner ❖ Les techniques d'explication : partir de ce qui est connu, comparer, illustrer <p>Les relations avec l'auditoire</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ Situer le groupe dans l'institution, son niveau de connaissance du sujet et ses motivations ❖ Respecter le groupe et tous ses membres et les réactions des uns et des autres ❖ Solliciter le groupe et le faire participer, reconnaître ses apports ❖ Gérer avec diplomatie les réticences constatées <p>Utiliser des aides audiovisuelles</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ Des supports de qualités, en connaître l'intérêt et les limites ❖ Rechercher la variété : paperboard, visuels, vidéos, supports écrits... <p>Améliorer sa communication et ses relations professionnelles</p> <p>Les bases de la communication entre personnes</p>	<p>PEDAGOGIE</p> <p>Le Formateur Spécialiste de l'expression écrite.</p> <p>Méthode pédagogique</p>  <p>Témoignages, débats, travaux de groupe et réalisation d'un synopsis. Exercices pratiques filmés. Exercices et entraînements individuels. Exposé avec visuels. Travaux de groupe sur les cadres de référence. Simulations de cas.</p>  <p>Intra entreprise Lieu de formation : dans la ville de votre choix.</p> <p>Inter entreprise Tarif par personne</p> <hr/> <p>3 jours</p> <hr/> <p>1 390 €</p> <hr/> <p>Réf : SA004</p>

- ❖ Comprendre le schéma de la communication
- ❖ Les acteurs de la communication et leur cadre de référence
- ❖ Les difficultés de la communication : bruits, distorsions, incompréhensions, projections

✚ Les relations entre les personnes

- ❖ Etablir un bon contact : accueil, reconnaissance et respect des autres
- ❖ Connaître son interlocuteur : savoir écouter, laisser parler, reformuler
- ❖ S'adapter à son interlocuteur : comprendre son point de vue, son cadre de référence
- ❖ Instaurer une relation « adulte » : les transactions, les jeux psychologiques

✚ Application aux situations professionnelles des stagiaires

- ❖ Relations avec les usagers, les patients et leur famille
- ❖ Relations avec les collègues
- ❖ Relations hiérarchiques
- ❖ Les situations de relations : accueil, réunions, travail en équipe

✚ La relation conflictuelle

- ❖ Les causes de tensions : incompréhensions, non-dits, négligences
- ❖ La résolution des problèmes : manifestations, causes, conséquences, QOCCP
- ❖ L'affirmation de soi : maîtriser l'émotion, gérer le stress, s'affirmer

➤ Améliorer sa communication interne et externe

✚ Les bases de la communication

- ❖ Comprendre le schéma de la communication
- ❖ Les acteurs de la communication et leur cadre de référence
- ❖ Les difficultés de la communication : bruits, distorsions, incompréhensions, projections

✚ Les conditions d'une communication de qualité

- ❖ Connaître son interlocuteur : savoir écouter, laisser parler, reformuler
- ❖ S'adapter à son interlocuteur : comprendre son point de vue, son cadre de référence
- ❖ Instaurer une relation « adulte » : les transactions, les risques de jeux psychologiques et de manipulation

✚ Communiquer en situation de management

- ❖ Relations avec les usagers, les patients et leur famille
- ❖ Relations avec les services, les équipes
- ❖ Créer la cohésion : motiver, impliquer, responsabiliser
- ❖ Communication organisée : réunions, projet de service...

✚ L'animation et la motivation des équipes

- ❖ Organiser et convaincre
- ❖ Analyser l'activité et rechercher l'amélioration : tableau de bord, suivi, progrès
- ❖ Créer et affirmer l'image du service, en interne et en externe
- ❖ Les bonnes pratiques du management