



«Communication de proximité du cadre dans sa mission de management»

Ou comment contribuer à partager et faire partager efficacement les multiples informations nécessaires à la réussite du projet du Groupe HSTV?

Mardi 8 Novembre 2016

La raison d'être

« prendre soin et accompagner »

Les valeurs

L'accueil

L'attention aux plus pauvres

Le respect de la vie

Le service

La collaboration

Des soins de qualité

Des ambitions fortes et réconciliatrices

PRENDRE SOIN ET ACCOMPAGNER

1. *PAR LA QUALITE DE LA PRISE EN CHARGE*
2. *PAR LA POLITIQUE QUALITE*
3. *LE PROJET SOCIAL*
4. *LE DEVELOPPEMENT DURABLE*
5. *PROJET DE GESTION*

Le rêve prime le réel

« Ceux qui rêvent le monde changent le monde »

« Un projet se définit plus en fonction du souhaitable qu'en fonction du possible »

Les Axes opérationnels

1. *DEPLOYER LA GPEC*
2. *DEVELOPPER LE MANAGEMENT PARTICIPATIF*
3. *AMELIORER LES CONDITIONS DE TRAVAIL*
4. *INTENSIFIER LA COMMUNICATION*

1. *La situation actuelle et les risques existants*
2. *La communication au service de la Mission managériale*
3. *La communication et ses difficultés*
4. *Quelques recommandations*
5. *Présentation des ateliers de réflexion*

1. *La situation actuelle et les risques existants*

La situation actuelle et les risques existants

Aujourd'hui en résumé

- *Vous avez les valeurs*
- *Vous avez la Vision*
- *Vous avez les outils*
- *Vous avez les experts*

Alors qu'est ce qui pourrait vous empêcher de réussir demain à communiquer de façon encore plus efficace?

La situation actuelle et les risques existants



Risque 1
« croire que c'est suffisant »

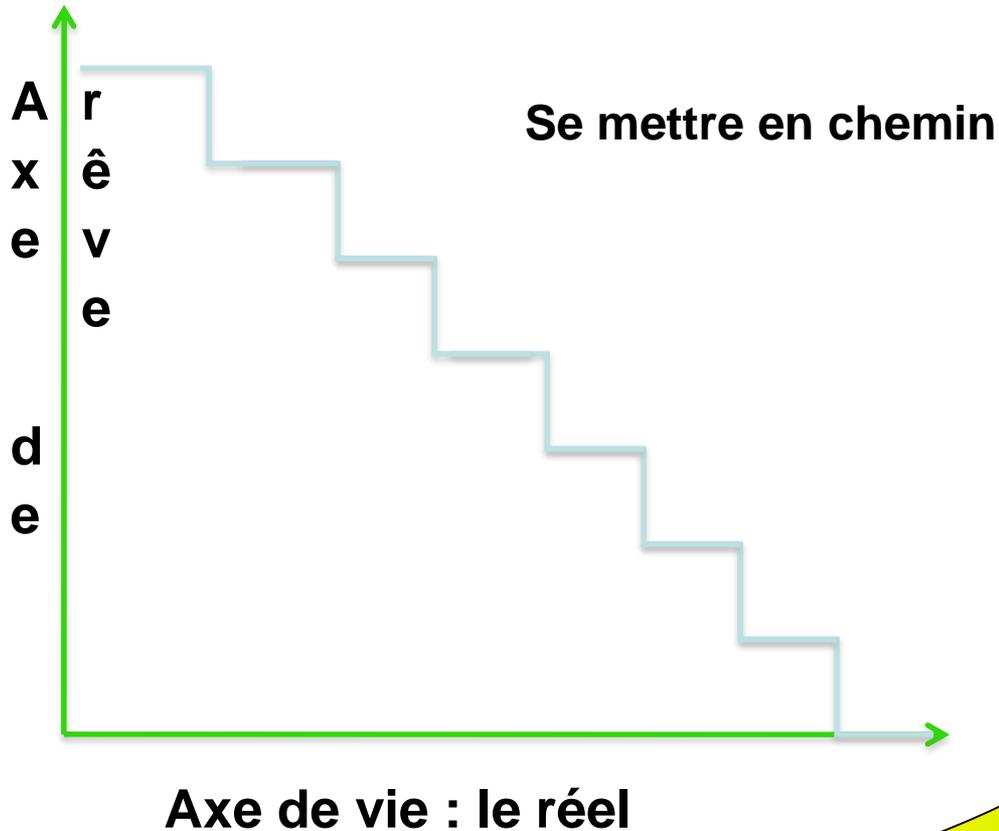
La situation actuelle et les risques existants



La situation actuelle et les risques existants

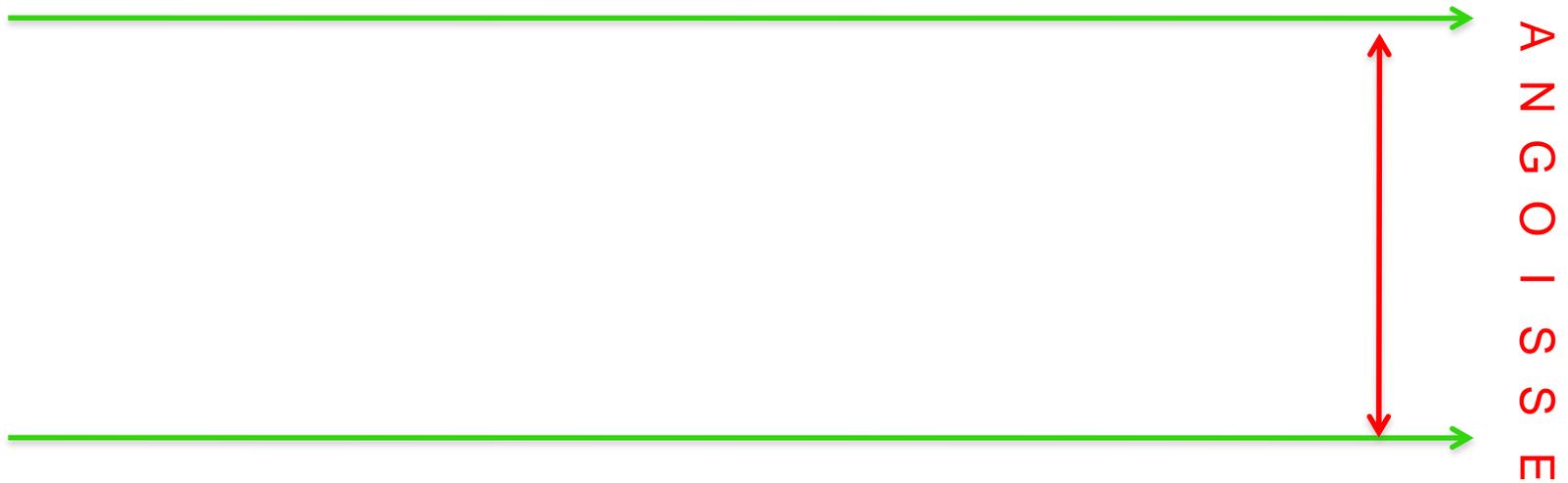
~~L'Angoisse~~

Le projet
stratégique



La situation actuelle et les risques existants

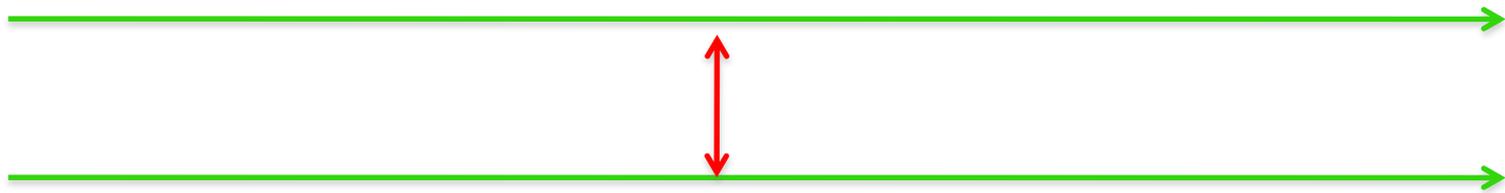
D'abord créer le désir = le projet qui donne l'élan



Le projet génère des inquiétudes

La situation actuelle et les risques existants

Ensuite traiter les peurs, les doutes les interrogations.



La situation actuelle et les risques existants

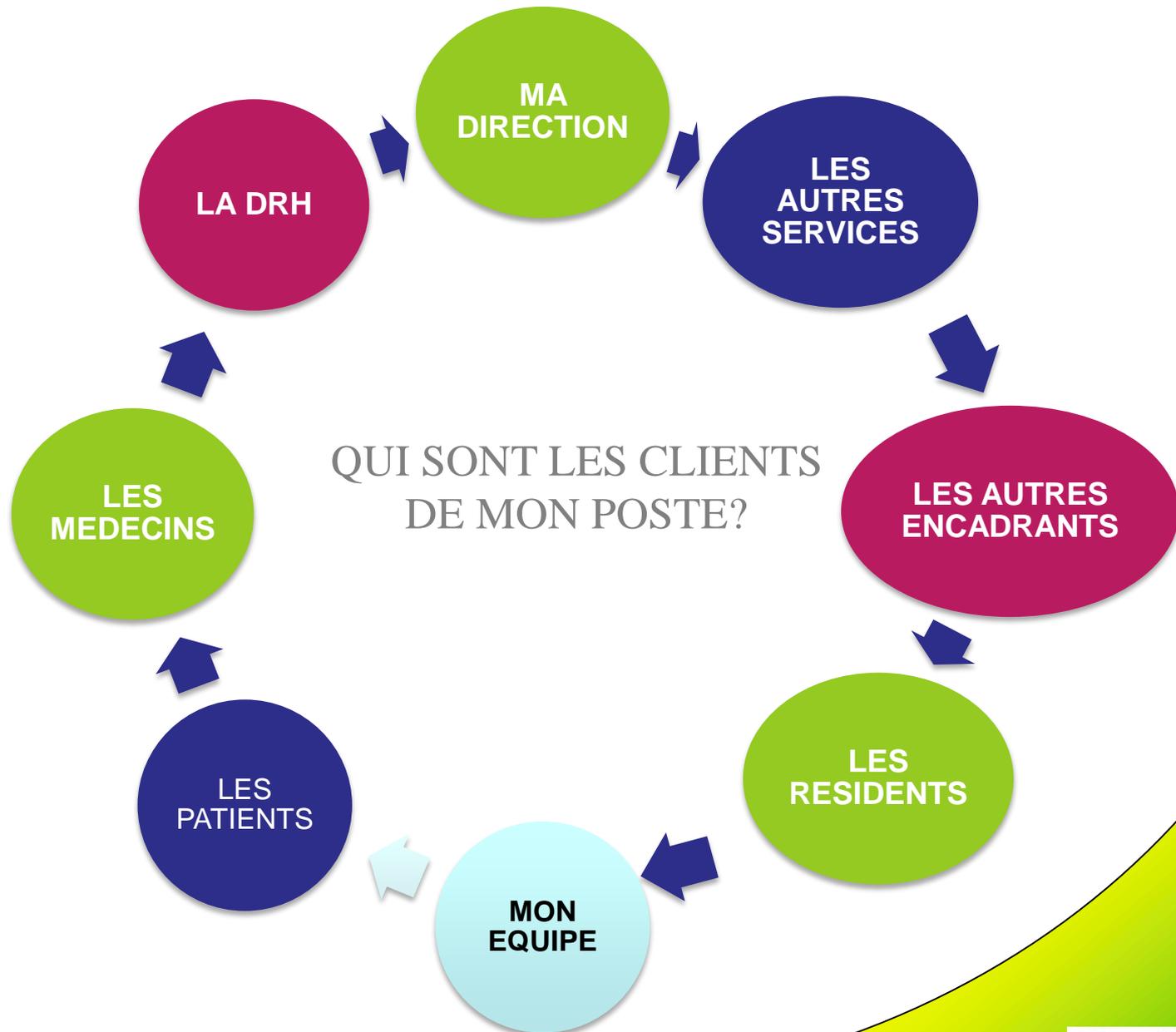
Risque 2

**« croire que la Communication
est seulement la mission des
experts et de leurs outils »**

3. *La communication et ses outils au service de la Mission managériale de l'encadrement*

La situation actuelle et les risques existants





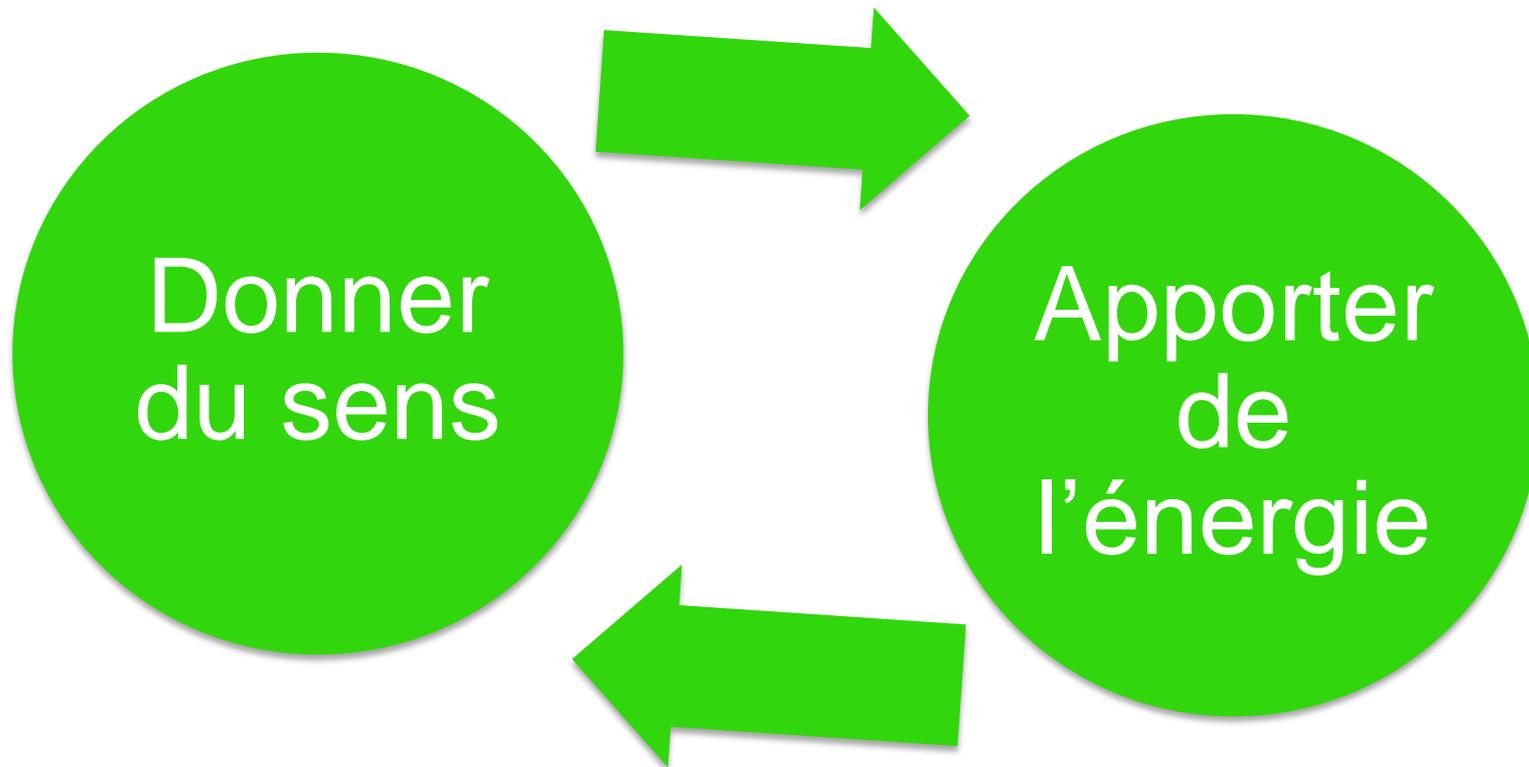
Donner
du
sens

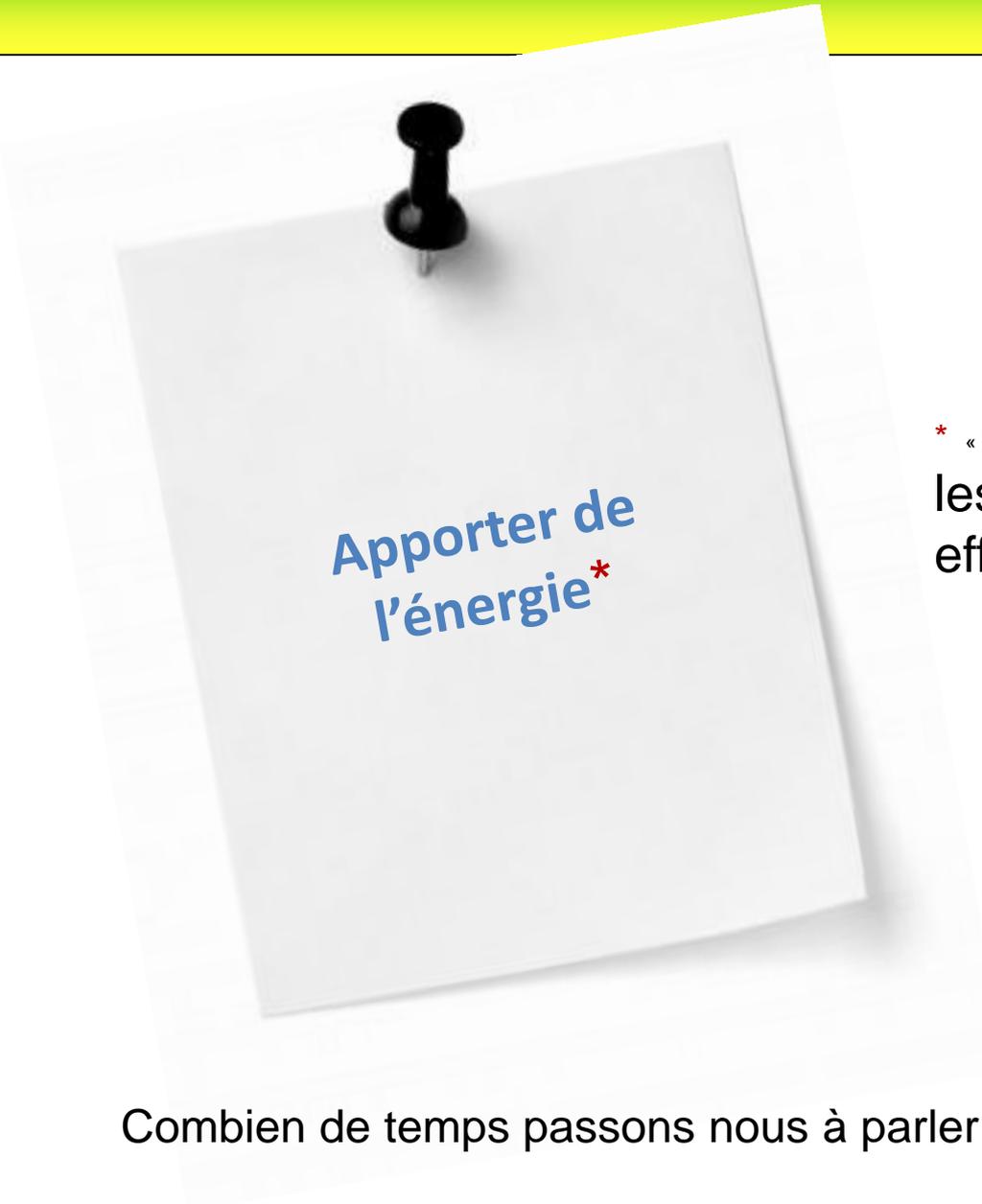


Donner du sens*

* Communiquer autour du projet stratégique, des projets d'établissement, des projets de service, des missions individuelles, des fiches de poste...

Combien de temps passons nous à parler de ça?



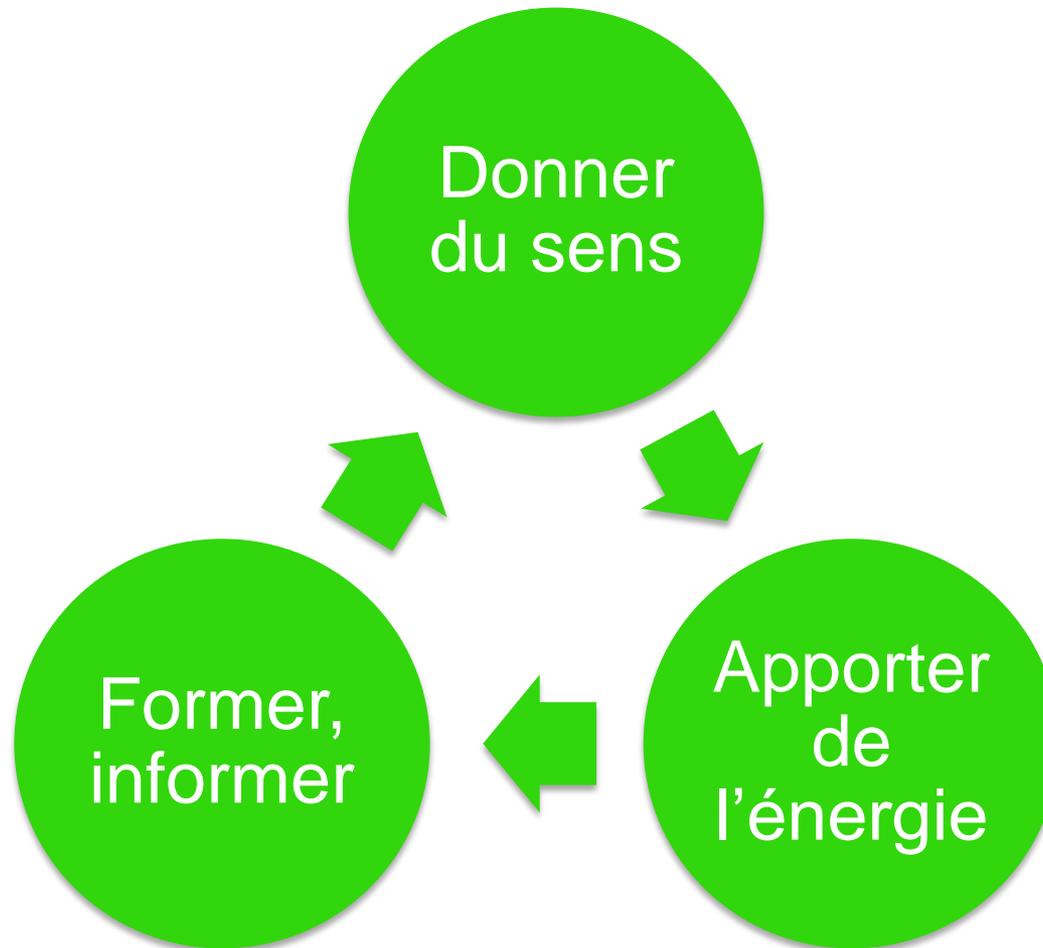


Apporter de
l'énergie*

* « Communiquer sur les succès, les progrès, les initiatives, les efforts... »

Combien de temps passons nous à parler de ça?

La communication et ses outils au service de la Mission managériale



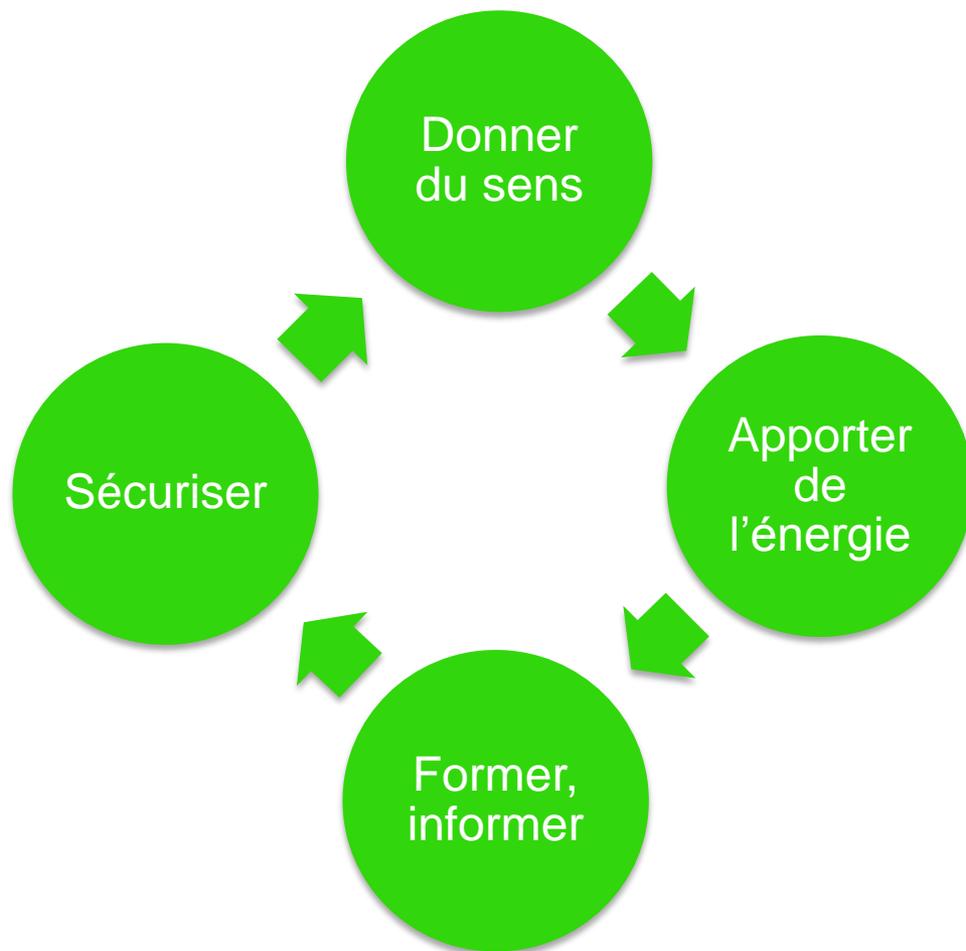


Former informer*

* En réunion, en face à face, sur les bonnes pratiques , sur les obligations réglementaires, sur les nouveaux outils..

Combien de temps passons nous à parler de ça?

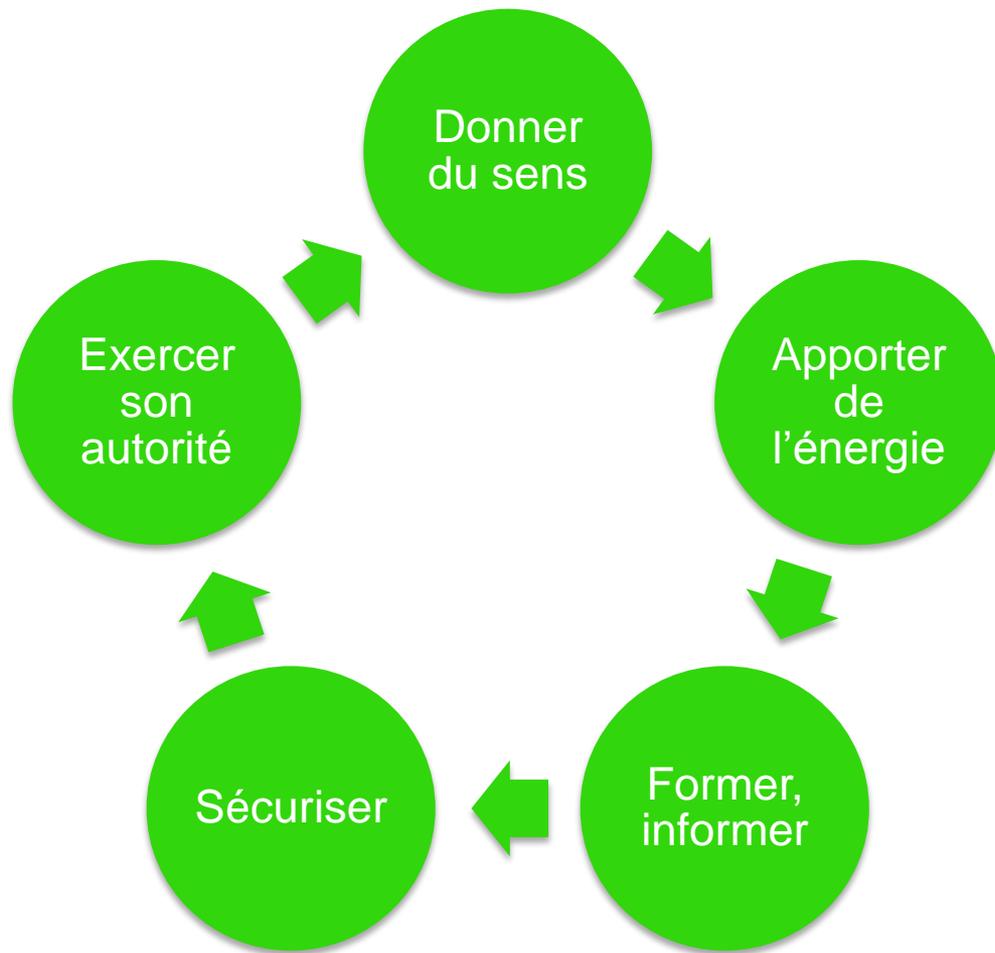
La communication et ses outils au service de la Mission managériale





Sécuriser*

* Ecouter les questions, les doutes, les angoisses parfois, et alerter si nécessaire





Exercer son autorité*

- Etre exemplaire, expliquer et commenter les règles du jeu,
- Sanctionner si nécessaire

3. *La communication et ses difficultés*

Pourquoi communique t-on ?

Contribuer
à la
réussite
du projet

Quelques freins et obstacles à la communication



**Le succès de toute
communication repose
d'abord sur la qualité de la
relation qu'on aura su
instaurer avec notre
interlocuteur... »**



**« LA CRÉDIBILITÉ DONT JE
DISPOSE
PRIME SUR LE MESSAGE
QUE J'ENVOIE »**

Quelques freins et obstacles à la communication

Les ancrages et l'importance des modèles

Dans la communication, il est impératif de ne jamais heurter, choquer, blesser quiconque par des comportements, des idées ou des mots, qui s'opposeraient de manière frontale aux valeurs de son interlocuteur...

Quelques freins et obstacles à la communication

1. Il n'y a pas de message simple

Quelques freins et obstacles à la communication

2. Ce qui est évident pour moi ne l'est jamais pour l'autre

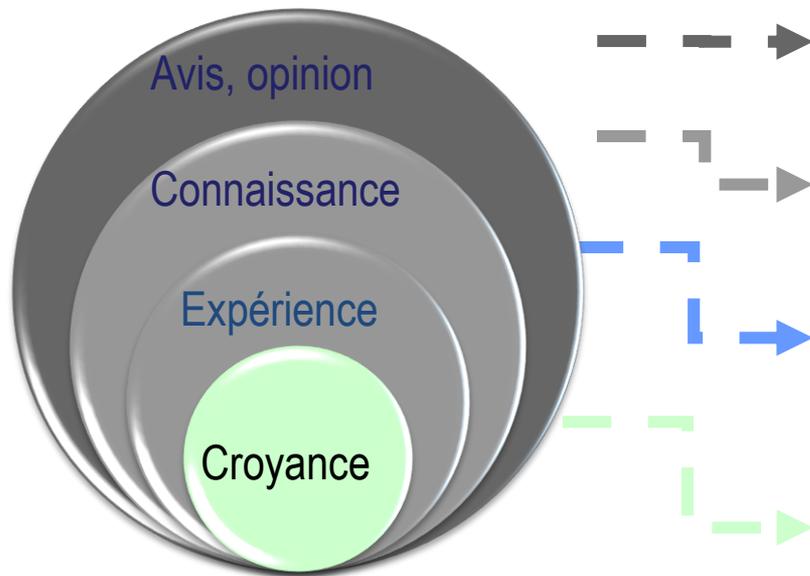
La femme de Leaper

LA FEMME
DE LEEPER





**Les valeurs, opinions,
croyances, expériences et
convictions individuelles de
chacun nous font interpréter
les messages reçus:**



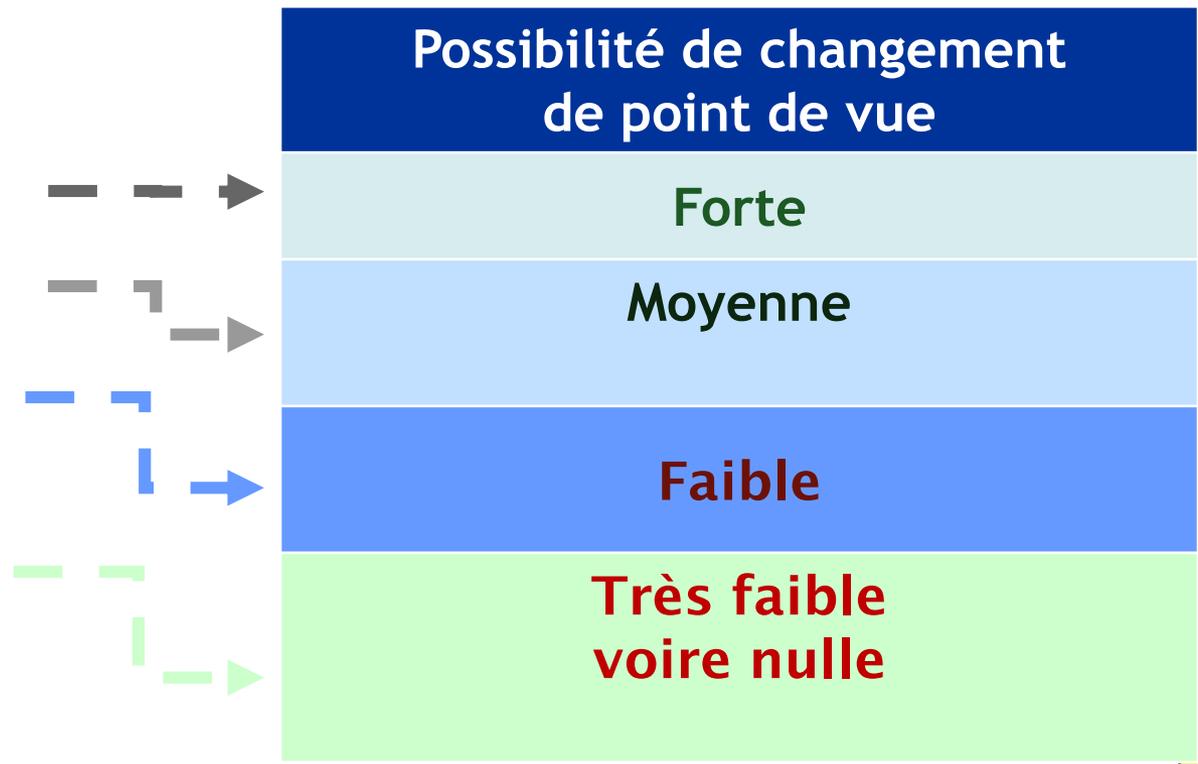
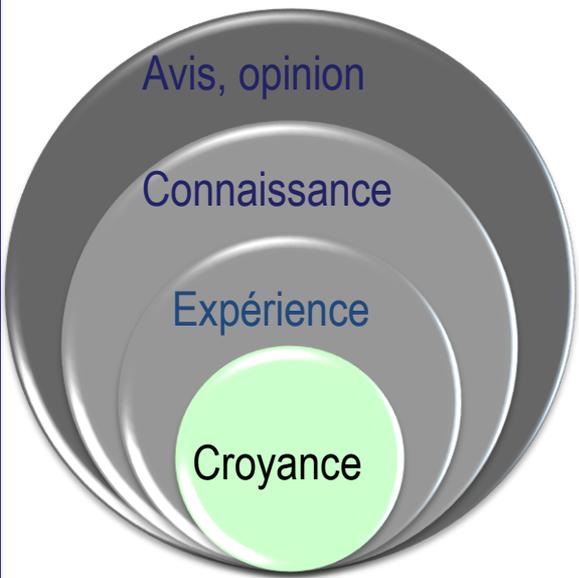
Type d'objection exprimée

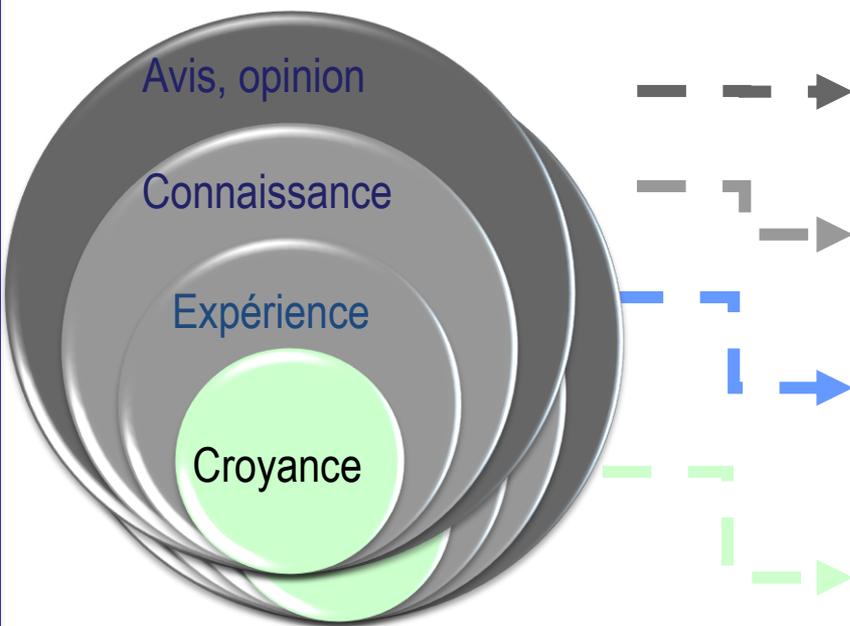
Rumeur, on-dit, opinion populaire, ...
« il paraît que... »
« j'ai entendu dire... »

Information lue, apprise de source sûre
« je sais que... »
« j'ai appris que... »

Vécu, expérimenté
« j'ai déjà vécu... »
« j'ai expérimenté... »

Certitude ancrée depuis longtemps,
Conviction personnelle
« je crois profondément... »
« j'ai la certitude... »





Tactique de traitement et de réponse

Valoriser l'opinion,
puis apporter un fait, une information
structurée en complément

Reconnaître la connaissance,
puis proposer un argument ciblé
contradictoire ou complémentaire

Faire parler de l'expérience vécu,
isoler le fait, puis donner un
argument avec bénéfice

Ecouter, ne pas chercher à
convaincre, ne pas nier.
Trouver une alternative et aller sur
un autre sujet

Quelques freins et obstacles à la communication

- 3. Il est inutile de marteler le même message, il faut le reformuler différemment*

Quelques freins et obstacles à la communication

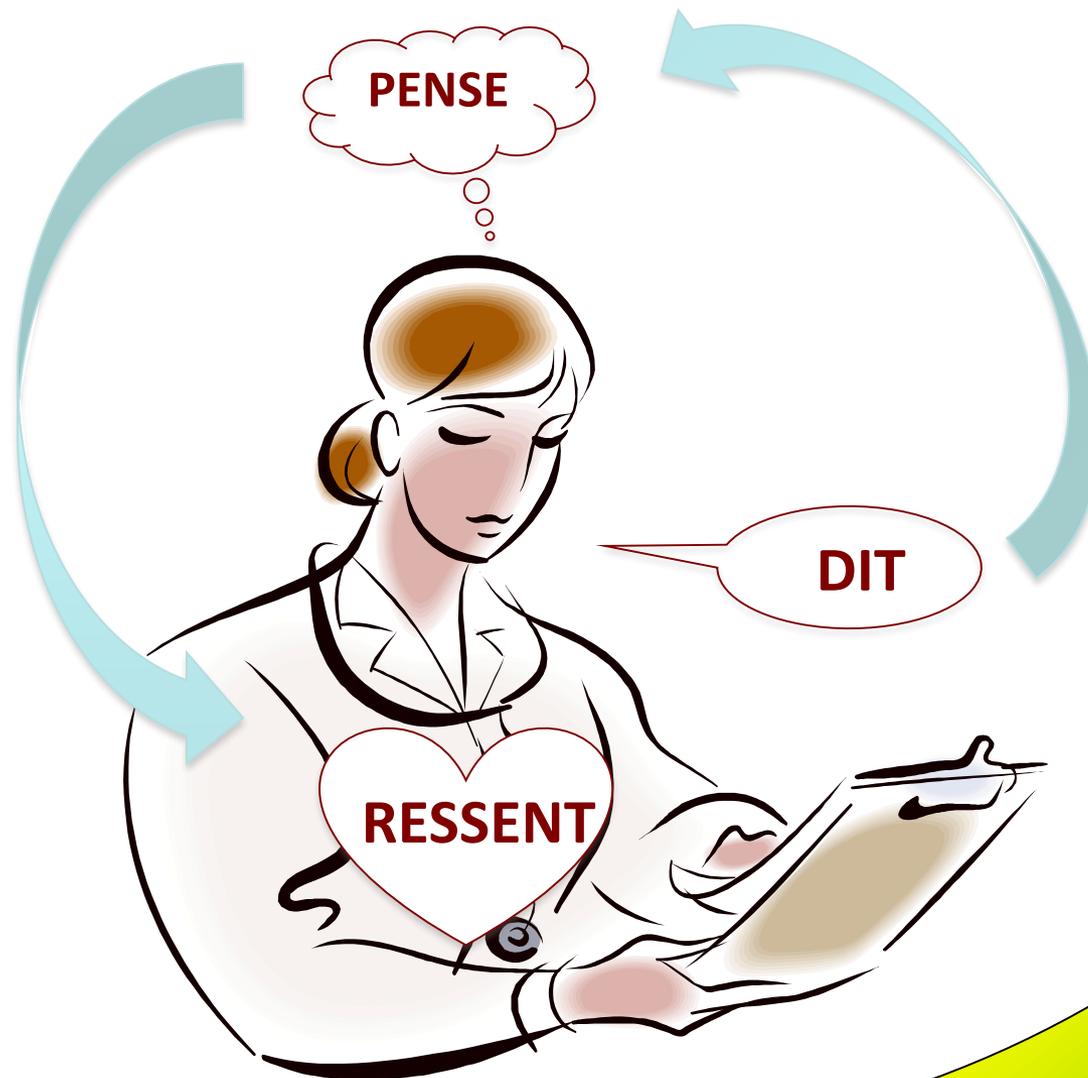
4. Il faut toujours faire reformuler le récepteur

Quelques freins et obstacles à la communication

5. La signification de mon message c'est la réponse que j'en reçois

Quelques freins et obstacles à la communication

5. Il y a souvent une différence entre ce que j'ai à dire et ce que j'ai réellement dit



Quelques freins et obstacles à la communication

5. L'émetteur déforme toujours son message

*Les a priori que j'ai sur le récepteur déforment
le message que je veux émettre*

3. *Quelques recommandations*



**Il faut communiquer
comsa**

**Communiquer oralement avec des mots simples
et adaptés**



Veiller au respect de la
cohésion hiérarchique *

* Après avoir émis ses doutes ou ses interrogations à son propre manager, le manager doit, face à son équipe, s'approprier les messages et les objectifs. Proscrire le « on m'a dit de vous dire que ... »



**Veiller à la
qualité de la
forme partout
et y compris
dans les mails ***

* veiller aux formules de politesse, bannir les effets de police et de taille de caractère, éviter l'envoi à tous...



UTILISER LES « TROIS
PASSOIRES DE
SOCRATE » *

*c'est à dire maîtriser
sa communication

Si ce que tu as à
me raconter n'est ni
vrai, ni bon, ni utile,
pourquoi vouloir me
le dire ? »



ÊTRE UN
PORTEUR DE
BONNES
NOUVELLES *

* Savoir faire remonter à son équipe et à son manager les succès et les progrès constatés et pas simplement les difficultés et les problèmes



**Merci de votre
attention ***