



Journées Nationales des coordinateurs-trices de COREVIH

Sète 6 juin 2013

« Les métiers de coordination et de communication en
santé,
deux visions hospitalières »

Rodolphe BOURRET – Denis BURGARELLA

La vision du « manager »

- **Le management d'une équipe, comme celui d'un projet repose sur :**
 - ✓ La coordination des compétences
 - ✓ La communication interpersonnelle, verticale et transversale
- **Le résultat est plurifactoriel :**
 - ✓ La capacité à fédérer du manager
 - ✓ Les contextes micro et macroscopiques favorables
 - ✓ Le soutien des autorités N+1

La vision du « manager »

- **Ce qui distingue le manager des autres acteurs :**
 - ✓ La vision globale et systémique de l'organisation
 - ✓ La connaissance associée à l'expérience
- **Ce qu'il faut savoir pour manager une équipe ou un projet :**
 - ✓ L'expertise dans le domaine d'activité est souhaitable mais pas indispensable
 - ✓ La méthodologie est le premier pilier
 - ✓ La « psychologie » adaptée au milieu et aux corps de métiers constitue le second pilier
 - ✓ L'équilibre des trois garantit la réussite

La vision du « manager »

- **Les objectifs et les moyens sont clairement définis :**
 - ✓ La définition du cap simplifie l'adhésion des équipes
 - ✓ Les équipes font confiance au capitaine, lequel s'en remet à l'équipage
- **Les risques prévisionnels font partie du management :**
 - ✓ Les défaillances humaines
 - ✓ Les aléas économiques, politiques...
 - ✓ L'anticipation est une des clés du succès

La vision du « manager »

**... Et rien n'est possible sans la
coordination des compétences et la
communication entre les différents
acteurs.**

Généralités sur les dimensions de la communication

Le point de vue de l'observateur

Communiquer pour exister

- La communication est indispensable à tout organisme vivant, elle conditionne la survie par l'échange.
- Les groupes sociaux, et toutes les formes d'organisation développent des langages et des moyens de communication adaptés à leurs milieu et activité.

Communiquer pour produire

- La communication est inhérente au développement humain. Depuis Aristote qui décrivait l'homme comme un animal social et politique, les choses ont peu évolué.
- La vie sociale conduit nécessairement à l'échange. Celui qui demeure dans son tonneau et n'en sort pas, comme celui qui reste dans sa grotte ,n'a pas d'existence s'il ne se confronte pas au regard de l'autre.

Communiquer pour valoriser

- Le partage (acquisition /cession).
- La transmission (formation/éducation).
- La conquête
(domination/savoir/conscience).

Communiquer pour échanger

- Le savoir.
- Les données techniques.
- Le savoir-faire.

Communiquer au dehors...

- Approche de la communication au plan collectif :
 - Clarifier la finalité de l'action, conformément aux orientations stratégiques du groupe,
 - Identifier la ou les cibles,
 - Mobiliser les moyens adaptés,
 - Définir le ou les messages,
 - Choisir le ou les vecteurs,
 - Organiser et contrôler les flux d'information.

Mais, surtout, communiquer au dedans...

- Dimension de la communication au plan individuel ou interpersonnel :
 - Partager les valeurs fondatrices de l'action du groupe,
 - Privilégier la diffusion des idées,
 - Proposer des « tribunes », aux animateurs du groupe,
 - Encourager les échanges internes,
 - Développer les éléments partagés et fédérateurs plutôt que les facteurs de dissonance ou de dissension
 - Intégrer la communication à chacune des réflexions et des actions.

La communication agit comme...

Le « Bifidus actif »...

Ce qui se passe à l'intérieur se voit à l'extérieur.