ALPES
Axe 5 : PARCOURS PATIENT ET PRISE EN CHARGE

Améliorer la communication dans la relation entre les professionnels et les soignés, les familles, les proches et les aidants

Contexte

La qualité de la communication est une des pierres angulaires de la relation entre les professionnels et les usagers Elle débute dès l'accueil, qu'il soit physique ou téléphonique (ex. appel au 15/SAMU). Une communication adaptée permet d'instaurer un climat de confiance avec l'usager en vue d'une prise en charge de qualité, d'une relation équilibrée, favorisant l'alliance thérapeutique. Elle participe à l'exercice des droits des patients issus de la loi du 4 mars 2002 notamment celui relatif à l'information. C'est un marqueur de satisfaction, comme d'insatisfaction et possiblement source de conflits de la part des usagers. Une mauvaise communication entre les professionnels et les usagers est aussi devenue un motif habituel de plaintes et de réclamations intentées à l'encontre de leurs professionnels de santé. Ces professionnels reconnaissent l'importance de la qualité de la communication et de l'accueil mais, malgré l'amélioration de leur enseignement en formation initiale, ils se sentent souvent peu préparés à cet aspect fondamental de leur activité professionnelle. La pratique seule, non encadrée, ne suffit pas forcément à améliorer les compétences en communication.

Objectifs

- Améliorer les techniques de communication dans la relation entre les professionnels et les usagers du système de santé
- Appréhender la réglementation relative au droit à l'information, à la personne de confiance
- Acquérir les principes fondamentaux et les valeurs favorisant une communication harmonieuse
- Connaitre et utiliser les modes de communication et leur impact dans la relation
- Connaitre et utiliser les bases de la communication non violente, de l'écoute active, de l'attitude empathique et de la notion de présence thérapeutique
- Déceler les attentes et les besoins des usagers à chacune des phases clés de la relation
- Repérer et évaluer les mécanismes de défense et les sources de tensions dans les interactions professionnels-usagers
- Recenser les situations professionnelles récurrentes développant une réactivité émotionnelle

Renseignements complémentaires

3 jours (21 heures) en 2+1

Programme

JOUR 1 :

- La réglementation relative aux droits à l’information et à la personne de confiance
- Les principes fondamentaux et les valeurs favorisant une communication harmonieuse
- Identification des postures adaptées : quelles sont les attitudes facilitatrices d’une communication harmonieuse ?
- L’utilisation des modes de communication (verbale, non verbale) et leur impact dans la relation de soins et d’accompagnement

JOUR 2 :

- Les enjeux et modalités de mise en oeuvre de la Communication Non Violente
- La notion de présence thérapeutique permettant de faciliter d’adhésion et l’alliance thérapeutique
- L’identification des attentes et besoins des différents usagers à chacune des phases clés de la relation (le premier contact, les soins quotidiens, la sortie)
- Le repérage et l’évaluation des mécanismes de défense et les sources de tension dans les interactions professionnels-usagers
- Le recensement des situations professionnelles récurrentes développant une réactivité émotionnelle
- Présentation du travail d’intersession

JOUR 3 :

- Retour sur le travail d’intersession
- L’adaptation de sa communication aux conditions matérielles et techniques de l’interaction, notamment physiques ou distancielles
- Témoignage(s) de patient(s) expert(s) / partenaire(s)
- L’inscription de son activité dans une cohérence d’équipe, en intégrant le rôle complémentaire de chacun, l’importance du partage et de la traçabilité des informations patients
- L’importance du partage de temps d’échanges en amont et en aval des situations sensibles à l’évolution du collectif

Public
Les professionnels du soin, de l’accompagnement et administratifs

Exercice
2025

Nature
AFR

Organisé par
ELIDE

Durée
21 heures

Typologie
Formation continue ou Développement des connaissances et des compétences