

Améliorer la communication entre professionnels / soignés / proches

Contexte

La qualité de la communication est le pilier de la relation entre les professionnels et les usagers. Elle permet d'instaurer un climat de confiance et participe à l'exercice du droit à l'information des patients et des personnes accompagnées en vue d'une prise en charge de qualité et d'une relation équilibrée. Les difficultés de communication avec les professionnels restent un motif habituel de plainte et de réclamation des usagers. Cette formation permettra l'amélioration des compétences communicationnelles des professionnels du soin et de l'accompagnement pour une relation plus adaptée aux attentes et besoins des usagers en toute situation.

Objectifs

- Identifier les enjeux et impacts de la communication sur la relation de soin et d'accompagnement
- Déceler les attentes et les besoins des différents usagers
- Comprendre le processus de communication interpersonnelle
- Adapter sa communication aux conditions matérielles et techniques
- Appréhender le droit à l'information du patient/résident et la place des tiers
- Situer les valeurs et les principes de la communication
- Adopter une posture professionnelle adaptée dans une cohérence d'équipe
- Prendre en compte les mécanismes psychologiques des usagers et des professionnels
- S'entraîner à la communication dans des situations difficiles

Renseignements complémentaires

Contact : Pôle formation - rhone.formation@anfh.fr

Programme

Jour 1

- Enjeux de la communication soignant soigné (ou professionnel-usager)
- Panorama des situations emblématiques du 1^{er} accueil à la sortie de l'usager
- Les besoins et les attentes des usagers (patients, famille, aidants, proches)
- Définition, schéma de la communication et principes de communication interpersonnelle

- Techniques de communication et outils
- Conditions matérielles et techniques en présentiel ou distanciel

Jour 2

- Communication et droit à l'information de l'utilisateur
- Place des tiers dont la personne de confiance
- Situations complexes (altération des capacités cognitives, contexte d'urgence, de contrainte...)
- Confiance, secret professionnel, confidentialité des données personnelles
- Les valeurs et l'éthique dans la communication soignant-soigné
- Travail en équipe interprofessionnelle pour une communication cohérente
- Posture professionnelle, attitudes en entretien et communication non violente

Jour 3

- L'approche psycho-comportementale dans les relations interpersonnelles impactant la communication
- Pratiques de communication avec le patient (la personne accompagnée), la famille ou l'aidant : entraînement par simulation)

Public

Professionnels du soin, de l'accompagnement, Personnels administratifs du sanitaire, du médico-social et du social

Exercice

2026

Nature

AFN

Organisé par

ANTIDOTE EXPERTISE

Durée

21 heures

Typologie

Formation continue ou Développement des connaissances et des compétences