

## FRANCHE-COMTÉ

Axe 2 : Poursuivre et améliorer la démarche continue de la qualité de prise en charge des patients et des résidents

# 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 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

---

- Durée: 3 jours consécutifs
- Lieu de la formation : Besançon
- Programmation : 1 groupe par semestre
- Financement : pas de coût pédagogique à prévoir pour l'établissement.
- Modalités d'inscriptions : le service formation de l'établissement adresse ses demandes d'inscriptions à l'ANFH.

# **Programme**

---

## **JOUR 1 :**

- Enjeux de la communication soignant/soigné (ou professionnel-usager)
- Panorama des situations emblématiques du 1er 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'usager
- 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)

Méthodes pédagogiques: □ Technique post-it □ Photolangage □ Activités ludiques et jeux de communication □ Mises en situations et exercices d'application □ Activité d'autodiagnostic □ Exercice collectif sur les jeux psychologiques et les mécanismes de défense □ Simulations à partir de situations réelles □ Apports cognitifs synthétiques appuyés par diaporama □ Partage d'expérience

**Public**

**Professionnels du soins, de l'accompagnement et administratifs dans les structures sanitaires, médico-sociales et sociales**

**Exercice  
2026**

**Nature  
AFN**

**Organisé par  
ANTIDOTE EXPERTISE**

**Durée  
21 heures**