CHAMPAGNE-ARDENNE
Axe 4 : Accompagnement et prise en charge en services de soins

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. 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.

Les 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. En outre, la communication entre les professionnels et les usagers est complémentaire de la communication interprofessionnelle et du travail en équipe.

Les compétences en communication des professionnels doivent être adaptées aux attentes et besoins des usagers ainsi qu'à la situation dans laquelle cette communication est réalisée.

Objectifs

Objectifs indicatifs

- Améliorer la maîtrise des techniques de communication dans la relation entre les professionnels et les usagers du système de santé.
- Reconnaitre la dimension humaine de la communication dans la relation de soin".

Renseignements complémentaires

Modalité pédagogique : Présentiel

Nombre de participants : De 8 à 15 participants

Coût pédagogique : Financé sur fonds mutualisés ANFH (crédits régionaux) Personnels médicaux : Financement sur les plans DPCM des établissements adhérents

Programme

Programme indicatif

Appréhender la réglementation relative au droit à l'information et à la personne de confiance.

Acquérir les principes fondamentaux et les valeurs favorisant une communication harmonieuse (ex. : écoute, empathie, bienveillance, autonomisation ...).

Connaître et utiliser :

- les modes de communication (verbale, non-verbale) et leur impact dans la relation de soin et d'accompagnement.
- 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 différents usagers à chacune des phases clés de la relation (le premier contact, les soins quotidiens, la sortie).

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.

Adapter sa communication aux conditions matérielles et techniques de l'interaction, notamment physiques (bureau, chambre individuelle/collective, salle dédiée aux familles ...) ou distancielles (entretiens téléphoniques, télémédecine...).

Inscrire son activité dans une cohérence d'équipe : intégrer le rôle complémentaire de chacun (médicaux et non médicaux), l'importance du partage et de la traçabilité des informations patients. Dédier du temps d'échanges en amont et en aval de situations sensibles afin d'adopter un discours cohérent avec les usagers.

Public
Tout professionnel en relation quotidienne avec les différents usagers (ex. professionnels de santé médicaux et non médicaux, personnel d'encadrement, secrétaires, agents d'accueil et administratif, infirmiers coordonnateurs, aides-soignants, aide médico-psychologique,...)

Exercice
2026

Code de formation
AFR 4.02

Nature
AFR

Organisé par
Antidote Expertise ou Elide ou Formavenir Performances

Durée
14 heures

Typologie
Formation continue ou Développement des connaissances et des compétences