

PACA

Axe 1 : SOINS ET PRISE EN CHARGE DES USAGERS

Module n°3 : Améliorer la communication dans la relation soignant/soigné/famille/proche [ELIDE - présentiel]

Contexte

Comment aujourd'hui, dans le monde de la santé, créer, nourrir et faire grandir le lien entre les professionnels et les usagers ? C'est à travers la communication que se construit, ou non, une relation de confiance et de bienveillance. La communication, quand elle est à dimension humaine, permet cette rencontre entre deux êtres, entre le professionnel et l'usager. Cette rencontre demande chaleur, présence, authenticité, responsabilité. Alors ce lien, si précieux et si fragile, cette relation entre le professionnel et l'usager peut devenir une relation de soin...

Objectifs

Améliorer la communication dans la relation entre les professionnels et les usagers. Reconnaître la dimension humaine de la communication pour favoriser l'alliance thérapeutique.

- Connaître la réglementation : droit à l'information, personne de confiance
- Rechercher les besoins sous-jacents aux comportements inadéquats et aux émotions des usagers
- Connaître la communication verbale et non-verbale, les principes fondamentaux d'une communication non violente, de l'écoute active, de l'empathie...
- Déetecter les mécanismes de défense et sources de tensions
- Améliorer la cohérence d'équipe : complémentarité des rôles, partage d'information...

Renseignements complémentaires

Pour plus d'informations :

- Baptiste LAURENT - 04.91.17.71.38 - b.laurent@anfh.fr

Pour toutes demandes d'inscription, merci de vous rapprocher du service formation ou service RH de votre établissement

Programme

2 jours consécutifs

Jour 1 : Moi et l'autre : deux acteurs qui communiquent et créent la relation

- **MOI**, le professionnel : « Comment je communique » Qui je suis, comment et avec quoi je me mets en relation avec l'usager, quelles sont mes limites ... Qualité d'être et qualité de présence
- **L'AUTRE**, la personne soignée, la famille et proches, l'aidant, mon collègue, mon équipe : Connaissance, droits, respect et accueil de l'autre singulier, différent, en souffrance

Jour 2 : La relation à l'autre, la relation comme un soin à part entière : « Être » en relation

- Communication verbale et non-verbale.
- Congruence, empathie, non-jugement : les postures de l'écoute active.
- Le processus de la communication non violente.
- Après-midi dédiée aux ateliers pratiques à la communication harmonieuse Simulations, études de cas et analyses des pratiques professionnelles

Public

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

Exercice

2026

Code de formation

1.04

Nature

AFN

Organisé par

ANTIDOTE / FORMAVENIR / ELIDE FORMATION

Durée

14 heures

Typologie

Formation continue ou Développement des connaissances et des compétences