

LORRAINE

Axe 2 : Ressources humaines et qualité de vie au travail

# Process com'

## Contexte

---

Dans un environnement hospitalier en constante évolution, les échanges entre professionnels, patients et familles nécessitent une communication claire, adaptée et bienveillante. Les situations de stress, l'urgence médicale, la diversité des profils et des attentes rendent parfois les interactions complexes, ce qui peut générer des malentendus, des tensions ou des incompréhensions.

Afin de renforcer la qualité des échanges interpersonnels et d'améliorer la coopération au sein des équipes comme avec les patients, l'ANFH Grand Est souhaite proposer une formation basée sur le modèle de la Process Communication (PCM). Ce modèle offre des outils concrets pour mieux comprendre les comportements, adapter sa communication en fonction du profil de son interlocuteur et prévenir les situations conflictuelles.

Cette formation s'adresse à l'ensemble du personnel hospitalier (soignants, personnels administratifs, encadrants, etc.), dans une logique d'amélioration continue de la qualité de vie au travail et de la qualité de la prise en charge des usagers.

## Objectifs

---

### Objectifs indicatifs:

- Être capable d'observer les indices comportementaux de votre interlocuteur pour décoder sa personnalité et identifier de quelle manière il préfère être abordé.
- Réduire les situations d'incompréhensions ou de sous-entendu faisant échec à une bonne communication.

## Renseignements complémentaires

---

**Modalité pédagogique :** Présentiel

**Nombre de participants :** De 6 à 15 participants

**Coût pédagogique :** Financé sur fonds mutualisés ANFH (crédits régionaux)

## Programme

---

A déterminer

**Public**

**Tout public**

**Exercice**

**2026**

**Code de formation**

**AFR 2.03**

**Nature**

**AFR**

**Organisé par**

**À déterminer**

**Durée**

**NON CONNUE A CE JOUR**

**Typologie**

**Formation continue ou Développement des connaissances et des compétences**