

## La communication non verbale dans la relation patient / soignant

### Public visé

L'ensemble des personnels soignants des établissements de santé

### Organisé par

FORMAVENIR  
PERFORMANCES

### Nombre de participants

14 participants maximum en présentiel  
10 participants maximum en distanciel

### Durée

3 jours (21 heures)

### En savoir plus

[www.anfh.fr](http://www.anfh.fr)

« La loi n°2002-303 du 4 mars 2002 relative aux droits des malades et à la qualité du système de santé indique que : « aucun acte médical ni aucun traitement ne peut être pratiqué sans le consentement libre et éclairé de la personne et ce consentement peut être retiré à tout moment ». La communication autour du soin est un élément central qui peut générer autant de satisfaction que d'insatisfaction auprès des usagers. Les soignants sont conscients que la communication avec le patient, et plus particulièrement avec les patients non-communicants, peut être altérée. Aussi, leurs compétences dans ce domaine doivent être développées pour satisfaire une meilleure prise en soin et éviter des sources de stress. Pour entrer en interaction avec un patient non-communicant, il est nécessaire que les personnels soignants puissent comprendre rapidement son mode de communication. Mais ils doivent également se faire comprendre afin de lui transmettre toutes informations dont celles nécessaires à ses soins, comme prévu par la réglementation française »

### Objectifs

Proposer une prise en charge adaptée aux patients non communicants en favorisant la relation patient / soigné

Identifier les patients non communicants

Repérer les situations dans lesquelles les échanges verbaux entre patients et soignants sont altérés

S'approprier les techniques de communication non verbale

Expliquer les consignes appropriées aux patients et les faire participer aux soins

Échanger avec le public concerné

### Modalités pédagogiques

Des méthodes pédagogiques variées centrées sur l'analyse des situations professionnelles et la recherche de pistes de développement

Test de positionnement

Apports didactiques

Diaporama

Études de cas

Analyses de pratiques professionnelles

Exercices pratiques et simulations

### Programme

#### JOUR 1 :

- > Les fondements de la communication
- > Comprendre la place de la communication non verbale dans la relation d'aide
- > Les situations d'altération communicationnelle au cœur des soins
- > Exemples de situations rencontrées et recherches de pistes possibles en réponse, en lien avec les recommandations de bonnes pratiques et le cadre réglementaire

#### JOUR 2 :

- > Hypothèses sur le « monde » des patients non communicants : en termes d'émotions, d'angoisses, de fragilité, de rapport avec le temps, les soins...
- > Les méthodes et aides techniques pour communiquer non verbalement

- > Savoir lire les messages non verbaux, savoir y répondre
- > Le toucher relationnel et ses représentations : caractéristiques, intérêts, limites
- > Présentation du travail d'intersession

#### JOUR 3 :

- > Retour sur le travail d'intersession
- > Analyse en groupes de cas concrets et mises en situations
- > L'importance du travail en équipe auprès des patients non communicants
- > Présentation des outils utilisés et/ou créés durant l'intersession
- > Élaboration du plan d'action d'amélioration
- > Bilan de la formation

