

# La communication au cœur des soins

➤ [ÉLIGIBLE AU DPC](#)

## Fiche technique

### Secteur

Sanitaire

### Public

Tout professionnel médical, paramédical, du secteur sanitaire.

### Durée

2 jours consécutifs

### Organisme de formation

➤ Formavenir Performances

### Date limite d'inscription

31/05/2017

## Lieux & dates

### ➤ Groupe 1

#### Lille

Les 21 & 22 juin 2017

## Interlocuteur Opco Santé

### Picotin Hervé

[hervé.picotin@unifaf.fr](mailto:hervé.picotin@unifaf.fr)

03-20-30-41-63

## Contexte

Les aspects relationnels sont parfois des sources de difficultés pour les équipes soignantes. En effet, dans le cadre de la prise en charge du patient, les situations inconfortables sont fréquentes (annonce de mauvais diagnostic, refus de soins, agressivité...).

La formation cherche ainsi à permettre aux participants d'améliorer leurs capacités de communication avec le patient, la famille et le reste de l'équipe pour établir une relation adaptée à chaque situation et identifier les réponses adéquates.

## Objectifs

La formation a pour objectif de :

- Poser le cadre de la prise en charge des personnes en situations difficiles en institution ( besoins, attentes, peur des patients et de leurs proches) quelque soit la prise en charge.
- Mieux se connaître : ses représentations du rôle de soignant, son implication personnelle, ses réactions face à la souffrance, accepter ses limites, ses résistances...
- Savoir écouter pour mieux comprendre l'autre ( communication verbale, non verbale, technique d'écoute, obstacles,...)
- Communiquer dans des situations inconfortables
- Transmettre à l'équipe les informations recueillies lors de l'écoute et de l'observation

## Prérequis

Action destinée au secteur sanitaire uniquement (hospitalier)

## Contenu

### Jour 1 :

- Introduction du programme DPC et prise en compte des attentes des stagiaires
- Préciser les lois relatives aux droits des malades / des patients, analyser les pratiques professionnelles
- Définir ce qu'est la communication dans les soins et l'importance de cette dernière
- Poser le cadre de la prise en charge des personnes en situation difficile en institution ( besoins, attentes, peurs des patients et de leurs proches)
- Affiner sa compréhension : la place de la communication
- Mieux appréhender les conséquences d'un manque de communication ou d'une communication pas appropriée
- Affiner sa compréhension : la place de la communication
- Identifier son profil communicant
- Développer des aptitudes d'écoute et de savoir-être face au patient et à son entourage

⇒ Savoir écouter pour mieux comprendre l'autre ( communication verbale, non verbale, technique d'écoute, obstacles...)

## Jour 2

- ⇒ S'assurer de la bonne compréhension du message transmis
- ⇒ Acquérir des outils d'aide à la communication avec le patient , avec sa famille et l'équipe
- ⇒ Travailler sur des situations difficiles
- ⇒ Communiquer dans les situations inconfortables
- ⇒ Sensibiliser à la communication non verbale
- ⇒ Mieux appréhender ce qu'est la juste distance relationnelle
- ⇒ Savoir comment la mettre en oeuvre auprès du patient et de son entourage
- ⇒ Identifier le lien entre la qualité des relations interpersonnelles et la qualité de la relation avec le patient
- ⇒ Etre en mesure de développer la coopération et le travail d'équipe
- ⇒ Transmettre à l'équipe les informations recueillies lors de l'écoute et de l'observation
- ⇒ Mutualiser les ressources et compétences au service du patient
- ⇒ Améliorer la communication au sein de l'équipe.
- ⇒ Définir les axes d'amélioration pour le travail en équipe
- ⇒ Evaluer le programme DPC