



# Programme de formation

## FCS-0102 - Soignants-soignés : vers une meilleure qualité relationnelle



Connaitre les grands principes de la communication interpersonnelle est un avantage majeur pour tout professionnel de santé dès lors qu'il est démontré que la qualité des échanges entre le soignant et le soigné tient une part majeure dans les résultats de la prise en charge.

De plus, tout être humain ressent le besoin naturel d'être écouté et surtout d'être compris. C'est

d'autant plus prégnant chez le patient qui, pour recevoir des soins adaptés, doit pouvoir exprimer ses ressentis et ses besoins aux professionnels de santé. À l'inverse, c'est au professionnel de santé qu'il revient de savoir écouter le patient, mais aussi d'adapter sa façon de s'exprimer pour que le patient le comprenne et puisse ainsi s'impliquer activement dans la prise en charge de sa maladie, sa thérapie, ou tout simplement sa santé.

La formation *FCS-0102 - Soignants-soignés : vers une efficacité relationnelle* a pour ambition de transmettre aux soignants les compétences nécessaires à l'établissement d'une relation saine, se basant sur l'écoute et la compréhension mutuelle entre patients et professionnels de santé, mais aussi entre professionnels de santé.

---

### Profil des participants

Formation ouverte à tous les professionnels de santé, diplômés ou non, amenés à être en contact avec des patients.

Cette formation peut être adaptée aux personnels administratifs des établissements de santé (nous consulter).

**Effectif maximal : 8 participants**

---

### Prérequis

Professionnel(le) de santé, diplômé(e) ou non, ou membre du personnel administratif d'un établissement de santé (groupes intra-entreprise uniquement - nous consulter).



Avoir suivi la formation *FCS-0101 - Les fondamentaux de la communication interpersonnelle appliqués à la relation de soins*, ou toute autre formation équivalente (nous consulter), est nécessaire afin d'appréhender au mieux l'ensemble des notions abordées.

---

## **Plus-value de la formation**

Une fois que les techniques de communication interpersonnelle abordées dans cette formations sont acquises et intégrées naturellement dans la pratique professionnelle, elles permettent une meilleure efficacité dans la relation avec le patient et représentent des gains de temps et d'énergie considérables.

De plus, toutes les notions et techniques de communication interpersonnelle abordées dans cette formation peuvent être appliquées dans la vie personnelle et aux autres domaines de la vie professionnelle.

---

## **Programme pédagogique**

### **Objectifs pédagogiques de la formation**

Cette formation a pour objectif de transmettre aux professionnels de santé des techniques de communication interpersonnelle, pour améliorer ou perfectionner leurs capacités d'écoute ; leur permettre de transmettre des informations efficacement, sans susciter de sentiment ou d'impression négative ; leur apprendre à adapter leur façon de communiquer en fonction de l'interlocuteur et du contexte, en particulier dans le cadre de la relation de soins.

Au terme de la formation, les participant(e)s seront capables :

- D'être à l'initiative de relations saines, quel que soit son interlocuteur, en particulier dans la relation de soins ;
- D'améliorer considérablement sa capacité d'écoute à l'égard de ses patients et de ses collègues ;
- D'exposer un point de vue ou une demande à son interlocuteur, de façon efficace, en suscitant la compréhension et/ou l'adhésion plutôt que le ressentiment et/ou l'opposition ;
- D'adapter les techniques de communication acquises en formation, en fonction de son interlocuteur et du contexte ;
- D'appréhender la notion d'alliance thérapeutique.

### **Contenu de la formation**

#### **Module 1 : Apprendre à écouter vraiment**

- La relation interpersonnelle et ce qu'elle implique entre soignant et soigné ;
- L'écoute active : aller plus loin que la simple perception du son ;
- La synchronisation : se mettre au diapason de l'autre.

#### **Module 2 : Savoir parler efficace, et communiquer avec assertivité**

- Prendre conscience de sa façon de communiquer, de ses points fort et axes d'amélioration ;
- Découvrir la communication non-violente, et ses applications dans la relation soignant-soigné ;
- Appréhender et utiliser la méthode de communication D.E.S.C.



### Module 3 : Améliorer la relation de soin

- Les positions de perception : changer de vision, prendre du recul ;
- Savoir adapter sa façon de communiquer en fonction de la situation ;
- Vers l'alliance thérapeutique.

---

### Méthodologie pédagogique

*Pédagogie active* : alternance de présentations théoriques (maximum 30 %) et d'applications pratiques (mises en situation, études de cas, discussions, débats, retours d'expérience, etc.). Les participants sont placés au cœur du processus d'apprentissage, qui s'appuie sur ses connaissances préexistantes.

Les groupes sont de taille réduites afin de favoriser l'interactivité entre les participants. Les transferts de compétences et de savoirs reposent sur des situations pédagogiques spécifiques au milieu professionnel des participants.

---

### Validation et sanction de la formation

Un questionnaire de positionnement est complété au préalable (avant ou au début de la formation) par les participant(e).

En cours de formation, les participants seront évalués lors d'ateliers pratiques et études de cas en retours d'expériences professionnelles.

A l'issue de la formation une évaluation des acquis est faite sur la base du questionnaire de positionnement, afin de mesurer la progression des participant(e)s au cours de la formation.

Une attestation de formation sera remise aux participants à la fin de la formation.

---

### Formateurs

**Pierre Boutin** : Formateur certifié pour adulte, docteur en pharmacie et formé à de nombreuses approches et techniques de communication interpersonnelle, Pierre Boutin met à profit ses différentes expériences pour faire se rencontrer deux mondes : celui de l'industrie et du management, avec celui de la santé, en appliquant les techniques de communication interpersonnelles à la relation soignant - soigné, et aux relations entre professionnels de santé.

---

### Organisation

Formation disponible en intra et en inter-entreprises. Les sessions inter-entreprises se tiennent à partir de 4 inscrits.

**Durée** : 1 journée complète et 1 demi-journée soit 10,5 heures de formation.

**Horaires** : de 9h à 12h30 et de 13h30 à 17h.

**Lieux** : chez le bénéficiaire en intra-entreprise, à déterminer pour chaque session en inter-entreprises.

**Modalités d'inscription** : utilisation du formulaire d'inscription en ligne, prise de contact avec l'organisme par téléphone, email, ou à l'aide du formulaire de contact en ligne à l'adresse web <https://www.p2n-conseil.fr/bulletin-inscription>.

**Délai d'accès à la formation** : 2 semaines en intra-entreprise et 3 semaines en inter-entreprises, selon la disponibilité du formateur.



**Accessibilité aux personnes en situation de handicap :** nous mettons tout en œuvre pour donner accès à nos formations aux personnes en situation de handicap. Contactez-nous pour plus d'informations sur l'accessibilité à nos formations, ou visitez la page web <https://www.p2n-conseil.fr/accessibilite>.

## Coût de la formation et financement

Inter-entreprises	Intra-entreprise
Tarif journalier par participant : 350 €	Tarif journalier par groupe (4 à 8 personnes) : 900 €
Coût total de formation pour 10,5 heures : 525 €	Coût total de formation pour 10,5 heures : 1 350 €

Ces tarifs ne sont pas assujettis à la TVA (article 261-4-4° du CGI)

Les frais de déplacement du formateur sont inclus pour la Haute Savoie, nous consulter pour les autres départements.

L'hébergement, les transferts et les repas des participants ne sont pas compris dans le coût de formation.

Contactez-nous pour plus d'informations sur les possibilités de financement de nos formations, ou visitez la page web [www.p2n-conseil.fr/financement](http://www.p2n-conseil.fr/financement).