



# Programme de formation

## FCS-0103 - Aller plus loin dans la relation soignant-soigné



Connaitre les grands principes de la communication interpersonnelle est un avantage majeur pour tout professionnel de santé.

En effet 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, la création d'une relation de confiance entre le soignant et le soigné est facilitée par le

développement de ses connaissances relatives aux différentes personnalités et comportements humains, et par l'acquisition de techniques spécifiques pour adapter sa communication et son comportement à chaque interlocuteur.

La formation « *FCS-0103 - Aller plus loin dans la relation soignant-soigné* » permet d'acquérir ces connaissances et certaines de ces techniques pour améliorer la communication des professionnels de santé, renforcer leurs qualités relationnelles, et leur permettre de gérer des personnalités et situations difficiles.

---

### 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 faciliter les relations de confiance entre soignants et soignés, en développant les connaissances que les professionnels de santé ont d'eux-mêmes, et leur transmettre des outils spécifiques pour adapter leur communication et leur comportement en fonction de leur interlocuteur et du contexte.

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

- Prendre conscience des éléments qui constituent sa personnalité ;
- Comprendre ses propres modes d'interaction, et leurs nuances en fonction de l'interlocuteur ;
- Reconnaître les personnalités difficiles ;
- Adapter sa communication et son comportement en fonction de son interlocuteur à l'aide d'outils spécifiques ;
- Identifier, éviter, gérer et sortir de situations difficiles ou toxiques dans ses relations, en particulier avec les patients.

### Contenu de la formation

#### **Module 1 : Mieux se connaître soi-même et mieux connaître les autres pour mieux communiquer**

- Identifier les principaux traits de personnalité :
  - Le positionnement dans la vie ;
  - Le rapport aux autres (patients, collègues, etc.) ;
  - La conscience des besoins et leur satisfaction ;
  - Le rapport aux émotions.
- Comprendre ce qui influence son comportement et celui des autres ;
- Identifier les personnalités difficiles dans la relation de soin.

#### **Module 2 : S'adapter à l'autre pour mieux interagir**

- Comprendre comment se structurent les interactions entre soignants et soignés ;
- Maîtriser les mots qui entretiennent ou détériorent les relations ;
- Savoir identifier les filtres qui influencent la perception ;
- Adapter sa communication et son comportement aux filtres qui influencent la perception de ses interlocuteurs.

#### **Module 3 : Les situations difficiles et toxiques dans la relation de soins**



- Comprendre le fonctionnement et la raison d'être des relations difficiles ;
- Les relations difficiles : savoir les identifier, les éviter et en sortir.

---

## 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).