

Au 02/05/2025

Contenu détaillé de la formation « **De nouvelles clés pour bien communiquer avec le patient** »

Animation participative : tout au long du parcours, alternance de travaux de groupes et apports théoriques

Journée 1

1 - Notions de base d'une bonne communication

- Remplacer le patient dans son univers de vie
- L'importance de comprendre où se situe le patient dans sa phase d'acceptation de son changement d'état
- Comment fonctionne la communication entre vous et le patient
- Les différentes formes de langage : les mots, la voix, le corps, le visage
- Que traduisent nos émotions ?
- La déperdition entre l'intention du message et l'interprétation de celui-ci
- Les modalités d'intervention dans un lieu privé, notion d'espace personnel, d'intimité

2 - Pratiquer l'écoute active

- Les conditions de la motivation du patient
- Focus sur l'Education thérapeutique du Patient (ETP) et l'alliance thérapeutique
- Adopter une attitude empathique
- Le questionnement
- La reformulation
- Le renforcement positif

Questions sur le parcours de la 1ère journée

Journée 2

3 - Dépasser les obstacles pour une meilleure communication

- Repérer les freins et les obstacles à la communication
- Repérer et comprendre son type comportemental et celui du patient
- Gestion de situations délicates, prévenir les comportements agressifs, déjouer les pièges des manipulations
- Présentation des situations, problèmes rencontrés, éclairage des implications de chacun et de la façon dont il se positionne, préparer l'avenir et anticiper les éventuelles situations similaires
- Désamorcer et apaiser une situation délicate dans la relation avec le patient

4 – Mise en pratique des principes et compétences acquises : Jeux de rôles avec des cas concrets de situation

Questions sur le parcours de la 2ème journée

A transmettre aux apprenants :

- Fiche Mots clés à retenir
- Synthèse J1 et J2

Formatrice Consultante : Cécile LOVIGHI

- Expertise métier de prestataire de santé à domicile durant 30 ans (PSAD et fabricant de dispositifs médicaux PPC et VNI)
- Diplômée en Education Thérapeutique (4 ans de coordination et animation ateliers ETP)
- Certificat de formateur consultant
- Certificat L'intelligence émotionnelle