

# AMELIORER LA COMMUNICATION DANS LA RELATION ENTRE LES PROFESSIONNELS ET LES SOIGNES, LES FAMILLES, LES PROCHES ET LES AIDANTS

Comment aujourd'hui, dans le monde de la santé, créer, nourrir et **faire grandir le lien** entre les professionnels et les usagers ?

C'est à travers la communication que se construit, ou non, **une relation de confiance et de bienveillance**.

**La communication**, quand elle est à **dimension humaine**, permet cette rencontre entre deux êtres, entre le professionnel et l'usager. Cette rencontre demande **chaleur, présence, authenticité, responsabilité**. Alors ce lien, si précieux et si fragile, cette relation entre le professionnel et l'usager peut devenir une **relation de soin...**

## PUBLIC VISÉ :

Public pluriprofessionnel.  
Sont concernés : les professionnels du soin, de l'accompagnement et les administratifs du sanitaire, du médico-social et du social.

## ANIMÉ PAR :

ELIDE FORMATION

## NOMBRE DE PARTICIPANTS :

6 à 15 personnes

## DURÉE :

2 jours consécutifs

## PRÉREQUIS :

Aucun

## CONTACT :

[www.elide-formation.com](http://www.elide-formation.com)  
[contact@elide-formation.com](mailto:contact@elide-formation.com)

## OBJECTIFS

**Améliorer la communication dans la relation entre les professionnels et les usagers. Reconnaître la dimension humaine de la communication pour favoriser l'alliance thérapeutique.**

- Connaître la réglementation : droit à l'information, personne de confiance
- Rechercher les besoins sous-jacents aux comportements inadéquats et aux émotions des usagers
- Connaître la communication verbale et non-verbale, les principes fondamentaux d'une communication non violente, de l'écoute active, de l'empathie...
- Détecter les mécanismes de défense et sources de tensions
- Améliorer la cohérence d'équipe : complémentarité des rôles, partage d'information...

## MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

- Apports théoriques et conceptuels
- Prise de recul et réflexion
- Etudes de cas cliniques, partages de pratiques et d'échanges
- Ateliers de mises en pratique : une demi-journée dédiée aux simulations et analyses des pratiques
- Eléments théoriques observés et pointés au travers des cas pratiques
- Exercices pratiques et jeux pédagogiques. Exercices corporels
- Tests de positionnement

## PROGRAMME

**En 2 jours, cette formation résolument concrète permet d'aller à l'essentiel :**

- **D'abord, une prise de conscience sur soi et sa communication en tant que professionnel**
- **Puis, un changement de regard sur l'autre (l'usager), ses comportements, ses difficultés,**
- **Et enfin, au travers de cette prise de conscience et ce changement de regard, installer et expérimenter de nouvelles façons de communiquer au service d'une relation plus humaine et apaisée.**

**Jour 1 : Moi et l'autre : deux acteurs qui communiquent et créent la relation**

**MOI**, le professionnel :

« Comment je communique »

Qui je suis, comment et avec quoi je me mets en relation avec l'usager, quelles sont mes limites ... Qualité d'être et qualité de présence

**L'AUTRE**, la personne soignée, la famille et proches, l'aidant, mon collègue, mon équipe :  
Connaissance, droits, respect et accueil de l'autre singulier, différent, en souffrance

**Jour 2 : La relation à l'autre, la relation comme un soin à part entière : « Être » en relation**

Communication verbale et non-verbale.

Congruence, empathie, non-jugement : les postures de l'écoute active.

Le processus de la communication non violente.

Après-midi dédiée aux ateliers pratiques à la communication harmonieuse  
Simulations, études de cas et analyses des pratiques professionnelles