



# MEDECINS HOSPITALIERS : MIEUX COMMUNIQUER AVEC SES PATIENTS

Référence PATMEDCOM01

## Programme de formation

### BESOINS DE L'ETABLISSEMENT

Le patient est au centre du processus de soin et prend part aux décisions qui concerne sa santé. La notion de consentement éclairé place la communication entre les patients et les médecins au cœur de la relation.

### BENEFICES DE LA FORMATION

Suivre cette formation en communication avec les patients permet aux médecins de se réapproprier des principes essentiels afin d'exercer en toute sérénité.

Cette formation est un investissement indispensable à votre organisme de santé, au bénéfice des patients.

### CONTACT



ADRESSE : FACE-PATIENT  
PatrickJAYCommunications  
15/17 rue Scribe F-75009 Paris  
+33 (0)6 07 19 18 42

E-MAIL : [patrickjay@face-patient.fr](mailto:patrickjay@face-patient.fr)

SITE WEB : [www.face-patient.fr](http://www.face-patient.fr)

### PRESCRIPTIONS

#### Objectifs opérationnels

- Perfectionner les outils de la communication interpersonnelle : écoute active, communication non verbale, communication verbale
- Identifier les éléments qui influencent la communication patient
- Savoir établir et préserver la relation de confiance avec le patient
- Adapter sa communication au patient et à la situation
- Repérer et traiter les éléments pouvant provoquer de l'agressivité
- Pouvoir désamorcer une situation interpersonnelle difficile, voire potentiellement dangereuse

#### Public concerné

- Médecins et personnels médicaux soignants hospitaliers.

#### Prérequis

- Pas de prérequis exigé.

#### Durée

- 2 jours (14h), consécutifs ou non.

#### Méthodes pédagogiques

- Apports techniques par l'intervenant en relation avec l'expérience des participants
- Travaux de groupes et moments d'interactivité dirigés permettant :
  - Des travaux de groupe en retour des apports de l'intervenant ;
  - Des partages d'expériences professionnelles de chacun.
- Mises en situation en communication patient / jeux de rôles ;
- Analyses et partages de cas réels.

#### Les + pédagogiques

- Formateur expert en communication patient, avec une expérience pédagogique et terrain de 30 an sur les relations des personnel médicaux et non médicaux, soignants et non-soignants / vers les patients et familles.
- Contact direct avec le consultant expert en direct ; en amont, pendant et en aval de la formation ;
- 6 mois de hotline personnelle pour chaque participant(e).
- Bilan et plan d'action personnalisés à l'issue.

#### Positionnement et évaluation des acquis

- En entrée formation : quizz de positionnement ;
- En cours de formation : mises en situation et quizz ;
- En fin de formation : exercice d'application de synthèse.

#### Disponibilité

- En intra-entreprises à la demande, sur votre site ou en nos locaux ;

### SUPPORTS DE FORMATION

Les apprenants disposent en support durant la formation :

- D'un cahier imprimé reprenant les slides clés sélectionnées dans le PowerPoint global (très visuelles) ;
- De leurs notes de travail (qui leur servent aux échanges et à se focaliser sur leurs points d'intérêt) ;
- D'un jogger reprenant les 12 points clés de la mise en œuvre des techniques travaillées.

Les apprenants reçoivent à l'issue de la formation :

- Le support PowerPoint global sous forme pdf à imprimer à volonté ;
- Un booklet en format A5 d'une trentaine de pages, développant les techniques travaillées.

### RAPPEL DES CRITERES COMMUNS

- La communication : une dynamique des échanges
- Les difficultés de communication entre patients et soignants
- Une relation soignant soigné par définition déséquilibrée
- Implications de la situation de vulnérabilité
- Enjeu de la communication patient : maintenir un équilibre bienveillant et rassurant.
- Le cadre législatif de la communication : prises de décision partagées et consentement éclairé
- Respect du secret médical : les points clés
- Respect du code de déontologie : les points clés
- Veiller à rester à l'intérieur de ses prérogatives

### OUTILS ETUDIES

- S'adapter à son interlocuteur : comment et pourquoi ?
- Les techniques de communication et les conduites à adopter
- Créer un cadre de relation sain
- Les biais de perception possibles du médecin : personnalité et vécu
- L'intelligence émotionnelle
- Les spirales émotionnelles négatives liées au cycle du deuil
- Négociations émotionnelle et raisonnée
- Les rapports familiaux (analyse transactionnelle)
- Savoir décrypter le langage non verbal
- Adopter l'approche d'accompagnement (médecin allié) en parallèle à l'approche structurante (médecin soignant)
- Les conduites à tenir face à un patient agressif, en colère ou violent
- Maîtriser ses réactions au stress relationnel
- La gestion d'une situation de crise

### LES CONDITIONS DE CONTROLE DE L'ENTRETIEN PATIENT

- Les quatre composantes de la relation de confiance avec le patient
- Consolider chaque composante pour maîtriser l'entretien
- Affirmer les prérogatives de sa fonction comme cadre de contrôle
- Connaître son mode de fonctionnement pour pouvoir l'adapter

### ENTRETIEN PATIENT : LES COMPOSANTES DE COMMUNICATION

- Relation de confiance : envoyer les signaux de compétence et de coopération non-verbaux : attitudes, visage, intérêt, ton de voix, etc.
- Contrainte de temps : apprivoiser le stress de l'entretien sous pression
- Perfectionner son expression orale : clarté, dynamisme, tonalités
- Savoir utiliser des niveaux de langage professionnels convaincants

### MAITRISER LE DEROULE DE DE L'ENTRETIEN PATIENT

- Connaître les étapes des entretiens d'accueil patients
- Reconnaître les contenus de chaque étape de l'entretien
- Utiliser les étapes de l'entretien comme dynamique de rassurance
- Savoir utiliser les éléments de langage de rassurance fondamentaux

### PERFECTIONNEMENT DES CANAUX DE COMMUNICATION

- Le triptyque : verbal, non verbal et émotions
- Différents modes de communication :
  - o L'importance des mots
  - o La communication non verbale : les postures, les gestes, la voix, les sons, etc.
  - o L'expression des émotions

### LES OBSTACLES ET PARASITES EN COMMUNICATION INTER-PERSONNELLE

- Les facteurs personnels entrant en jeu, les croyances et les valeurs
- Les positions des patients face aux soignants
- Les mécanismes de défense
- Les situations de stress
- Perturbations traumatiques
- Les représentations interculturelles

### CONTACT



ADRESSE : FACE-PATIENT  
PatrickJAYCommunications  
15/17 rue Scribe F-75009 Paris  
+33 (0)6 07 19 18 42

E-MAIL : [patrickjay@face-patient.fr](mailto:patrickjay@face-patient.fr)  
SITE WEB : [www.face-patient.fr](http://www.face-patient.fr)

## MODALITÉS D'ACCES

### Formats

- Formation disponible aux entreprises et individuels, en intra-entreprise, coachings, présentiel, distanciel et hybride.

### Modalités

6 participants max. par session inter-entreprises ce qui permet un travail poussé et des feedbacks individualisés avec des contextes différents.

### Inscriptions

Inscriptions entreprises et individuels par Email à [patrickjay@face-patient.fr](mailto:patrickjay@face-patient.fr)  
Confirmation sous 24 heures par retour.

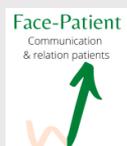
### Handi accessibilité

Nos locaux sont handi-accessibles. Nos équipes sont sensibilisées aux besoins des personnes malentendantes et malvoyantes. Nous signaler tout besoin d'adaptation.



Retrouvez ce programme en ligne en flashant ce QR Code !

## CONTACT



ADRESSE : FACE-PATIENT  
PatrickJAYCommunications  
15/17 rue Scribe F-75009 Paris  
+33 (0)6 07 19 18 42

E-MAIL : [patrickjay@face-patient.fr](mailto:patrickjay@face-patient.fr)  
SITE WEB : [www.face-patient.fr](http://www.face-patient.fr)

## PRINCIPES DE COMMUNICATION BIENVEILLANTE

- Passer de la position structurante à l'accompagnement
- Savoir se synchroniser avec son interlocuteur
- Alternier position haute et position basse pour mieux communiquer

## DEVELOPPER SON ECOUTE ACTIVE AVEC METHODE

- Savoir se centrer, se concentrer, sur son interlocuteur pour mieux entendre
- Suspendre son jugement : limiter ses jugements, ses à priori pour mieux écouter
- L'observation « meta » sans jugement ni interprétation
- Metacommuniquer : l'art de communiquer sur la communication
- Ecouter avec tous ses sens : L'écoute à trois canaux
- Questionner avec méthode, intégrer les techniques de questionnement pour favoriser le dialogue et mieux comprendre
- Reformuler avec méthode : retour sur les bienfaits du questionnement

## SAVOIR GERER LES SITUATIONS DIFFICILES

### POINTS DE VIGILANCE EN SITUATIONS SPECIFIQUES (PATIENTS ET FAMILLES)

- Optimiser l'explication d'une situation clinique à un patient
- Donner des détails sur les traitements
- Éléments de rassurance
- Savoir dire non à un patient / famille

### SITUATIONS DE COMMUNICATION DIFFICILES

- Patients en situation de handicap : malentendants, malvoyants, etc.
- Situations cliniques impliquant une réalité difficile à vivre pour le patient : annonce maladie grave, difficultés liées aux traitements, annonce décès, etc. ;
- Les patients aux personnalités ou réactions difficiles (anxieux, des déficits cognitifs, patient exigeant, etc.).

### COMMUNIQUER AVEC DES PATIENTS AU COMPORTEMENT DIFFICILE

- Patients qui s'auto-diagnostiquent, agressifs, manipulateurs, plaintifs, dissimulateurs, « experts », dépendants aux consultations médicales, etc.
- Gestion de l'agressivité des patients envers le médecin

Actualisation : janvier 2025