

ATTESTATION UNIVERSITAIRE

ACCESSIBLE EN  
FORMATION CONTINUE



Lieu de la formation  
Angers

### Contact

Marion FERRAND  
marion.ferrand@univ-angers.fr  
Tél. : 02 41 73 58 76

### Responsables de la formation

Yamina CHIKH  
Enseignante en économie et gestion  
yamina.chikh@univ-angers.fr

Pr Ludovic MARTIN  
Directeur Adjoint du  
Centre de simulation All'Sims  
lumartin@chu-angers.fr

### Adresse web

[www.univ-angers.fr/fcsante](http://www.univ-angers.fr/fcsante)



FACULTÉ  
DE SANTÉ

UNIVERSITÉ D'ANGERS

# PRÉVENIR LES CONFLITS ENTRE LES PROFESSIONNELS DE SANTÉ ET AVEC LES PATIENTS : FORMATION À UNE COMMUNICATION EFFICACE

## — Présentation

Les défauts de communication entre professionnels de santé et avec les patients sont à l'origine d'un nombre important d'événements indésirables, parfois graves. Dans les métiers à risque, cette transmission est essentielle car elle conditionne en grande partie la qualité du travail et la prévention des risques. Dans ce contexte, il importe d'apprendre et de respecter des règles de base, de comprendre les mécanismes de la communication interprofessionnelle ainsi que les techniques mobilisables et de s'entraîner à leur pratique. Ces outils permettront une prise en charge du patient plus optimale et une meilleure communication d'équipe (communication non violente, prise en charge des conflits de groupes, communication interculturelle...).

L'originalité et l'intérêt de cette formation est d'apporter des pistes de réflexions peu présentes lors de la formation initiale des professionnels de santé en utilisant une pédagogie active : simulation, serious-games...

Il s'agit d'un enseignement pilote au niveau national, ayant pour but d'entraîner le plus grand nombre à la meilleure utilisation des techniques de communication.

## — Objectifs

- Faire face à de nouveaux défis : communication interculturelle, intergénérationnelle, outils numériques, communication en milieu désorganisé (attentat, crise sanitaire...)
- Mettre en place une communication optimale avec les patients et leur entourage
- S'exercer à une communication en situation de crise (gestion de conflit interne, crise médiatique...)
- Mettre en œuvre les stratégies et outils d'évaluation des méthodes de communication (communication non violente, communication engageante...)

## — Public visé

Étudiants en DES de spécialité médecine, odontologie, pharmacie.

Professionnels de santé (en activité ou en recherche d'emploi) :

- Médecins : libéraux, salariés, hospitaliers (PH, PU-PH, MCU-PH, chef de clinique...)
- Pharmaciens
- Dentistes
- Cadres de santé
- Infirmiers
- Sages-femmes
- Autres professions de santé sur avis du responsable pédagogique
- Managers, autres professionnels et aidants amenés à être en contact avec les patients et leur entourage après accord des responsables de la formation

Mise à jour | Mai 2019 | Impression service reprographie UA

28 rue Roger Amsler | CS 74521 | 49045 Angers  
Cedex 01 | Tél. 02 41 73 58 00  
fcsante@contact.univ-angers.fr



## — Programme

### Module 1

#### Introduction à la communication - 8 h

- Les bases de la communication (acteurs/contexte/freins) et enjeux éthiques
- La communication en face à face : verbale et non verbale
- La communication à distance de façon sécurisée : mail, réseaux et cyber sécurité
- La communication téléphonique : répondre aux appels entrants
- Analyse transactionnelle et PNL
- Construction et scénarios : méthodologie
- Retour d'expérience et exploitation en groupe

### Module 2

#### Communication entre professionnels et leur environnement - 8 h

- Communication en équipe et outils
- Transmettre des informations
- Communication et médias
- Gestion de crise
- Construction de scénarios

### Module 3

#### Communication avec le patient et son entourage - 8 h

- La structure et l'entretien médical
- De la communication interculturelle et intergénérationnelle à une «culture tierce» et gestion de situation de «choc culturel, intergénérationnel»
- Communication de mauvaises nouvelles : stratégie d'annonce
- Les particularités du destinataire non communicant
- Annonce d'une mauvaise nouvelle : pronostic et annonce d'un handicap
- Construction de scénarios

### Module 4

#### Communication assertive et gestion des conflits- 8 h

- Communication spécifique : «l'hypnose» et retour d'expérience en anesthésie pédiatrique
- Stratégies de communication assertive ou non agressive
- Pluralité de conflits (liés au management et aux relations du groupe, liés à la relation au patient) et situations de crise (méthode de la négociation et de la communication engageante)
- Retour d'expérience et exploitation en groupe et construction de scénario
- Réalisation de scénarios avec acteurs : patient simulé/standardisé/expert

### Module 5

#### Mise en situations pratiques - 8 h

- Thèmes : communication dans un contexte interculturel, intergénérationnel, gestion d'un conflit managérial, négociation difficile

### Stage - 8 h

- 1 journée en immersion au sein d'un service de soins, direction des ressources humaines, service communication, direction des usagers d'un établissement de santé

## — À noter

#### Organisation de la formation :

- Durée : 40 heures + une journée de stage (8 heures)
- Calendrier : 5 jours de formation et une journée de stage
- Lieux de formation : Faculté de Santé et Centre de Simulation All'Sims d'Angers
- Intervenants : médecin, praticien hospitalier, cadre de santé, directeur des soins, directeur des ressources humaines, chargée de missions Qualité et Gestion des Risques, journaliste...
- Validation : obtention de 4 modules sur 5 minimum (module 5 obligatoire) + attestation de stage

#### Modalités pratiques :

- Inscription : candidature en ligne sur le site de l'Université d'Angers jusqu'au 24 février (maximum 14 personnes)
- Début de la formation : avril
- Coût du Programme : 600 euros en formation initiale OU 1200 euros en formation continue (financement individuel ou par un tiers, ex : plan de formation, CIF...)

Visitez notre site



**FACULTÉ  
DE SANTÉ**

UNIVERSITÉ D'ANGERS

28 rue Roger Amsler | CS 74521 | 49045 Angers  
Cedex 01 | Tél. 02 41 73 58 00  
fcsante@contact.univ-angers.fr