



# Mieux communiquer pour faciliter la relation avec le patient, le bénéficiaire

## PERSONNES CONCERNÉES

Formation destinée au personnel paramédical : aides-soignant(e)s, infirmier(e)s et à tous les professionnels du social et du médico-social.

## PRÉ-REQUIS

La participation à cette formation ne nécessite pas de pré-requis spécifiques au regard du public auquel elle s'adresse.

## COMPÉTENCES À L'ISSUE DE LA FORMATION

- > Décrire la complexité de la communication.
- > Décrypter la communication non-verbale.
- > Identifier l'importance de l'écoute.
- > Améliorer l'impact du message transmis
- > Mettre en oeuvre une stratégie de communication professionnelle.

## PROGRAMME

### Approche cognitive

- > La théorie de la communication orale : les processus d'altération du message, la synchronisation.
- > La communication non verbale : la définition du non-verbal, le décodage du non-verbal, l'impact du langage non-verbal.
- > La communication source de malentendus, pourquoi ?
- > L'écoute comme vecteur d'une bonne communication.

### Analyse des pratiques

Mises en situation orale visant à : communiquer avec aisance et efficacité dans toutes situations professionnelles, maîtriser l'impact de la communication non-verbale, se faire entendre et comprendre.

Analyse de votre réalité professionnelle.

### Suivi d'actions d'amélioration

Définir des axes d'améliorations à partir des debriefings.

Evaluation de fin de formation.

## MÉTHODES ET RESSOURCES PÉDAGOGIQUES

- > Développer une stratégie de communication efficace.
- > Méthode active et participative.
- > Apports théoriques à l'aide d'une présentation Power Point.
- > Exercices de mise en situation, analyses collectives de situations concrètes à partir du vécu des participants.
- > Travail à partir de jeux (Jeux de rôles, jeu de cartes).
- > Des outils seront remis aux participants au cours de la formation.

## RESPONSABLE SCIENTIFIQUE

Dr. Thierry LAVIGNE, Maître de conférences de l'Université de Strasbourg, Praticien Hospitalier, responsable du Service d'Hygiène Hospitalière des Hôpitaux Universitaires de Strasbourg.

## ANIMATION

Mme Martine KAJOCH, Consultante, sociologue, Responsable pédagogique du Diplôme d'université Techniques de sophrologie.

Courriel : mkajoch@yahoo.fr

### INTER ÉTABLISSEMENTS

**Durée : 2 jours**

**En 2025**

Référence : SRI25-0455A  
du 21 mai 2025  
au 22 mai 2025

**Tarif**

845 €

Repas de midi pris en charge  
par les organisateurs.  
Nombre de participants  
limité à 15.

**Lieu**

Université de Strasbourg -  
Service Formation Continue  
21 Rue du Maréchal  
Lefebvre  
67100 Strasbourg

**STAGE INTRA  
ÉTABLISSEMENT : NOUS  
CONSULTER**

### Renseignements et inscriptions

Sylvia RUBINI

Tél : 03 68 85 49 22

Sauf le mercredi

s.rubini@unistra.fr

### Nature et sanction de la formation

Cette formation constitue  
une action d'adaptation et  
de développement des  
compétences.

Elle donne lieu à la délivrance  
d'une attestation de  
participation.

Une évaluation en fin de  
formation permet de  
mesurer la satisfaction des  
stagiaires ainsi que l'atteinte  
des objectifs de formation  
(connaissances,  
compétences, adhésion,  
confiance) selon les niveaux  
1 et 2 du modèle  
d'évaluation de l'efficacité  
des formations Kirkpatrick.