



# Hibiscus

INFUSEZ VOTRE TALENT



## COMMUNIQUER SEREINEMENT AVEC LES PATIENTS

### FORMATION



Eva KOEPE

07 56 99 10 39

POUR SE RENSEIGNER, C'EST ICI !

hello@hibiscus-conseil-formation.com



**Institut Hibiscus**  
Le Raincy/Villemomble  
À 15' de Paris - RER E



**Actualité, ludopédagogie,  
méthode active,  
mouvements et réflexivité**



**3 jours / 21h00**  
ou INTRA sur mesure



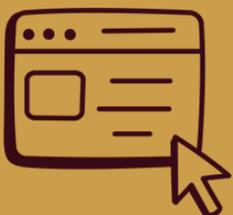
Dates et tarifs sur

**NOTRE CATALOGUE EN LIGNE**



**Professionnels du secteur,**  
Expertise métier, sens de la pédagogie et approche humaine.  
Profils experts en **communication, arts du théâtre, et aux**  
contextes de la **relation d'accompagnement soignant et de**  
**l'accueil en santé.**

**Prévenir** les conflits, **rassurer** le patient et **choyer** la salle d'attente  
tout en maîtrisant les leviers pour  
faire preuve d'**empathie et de bienveillance.**  
Toutes les techniques pour **déjouer ses émotions**  
et **retrouver l'apaisement**  
dans la relation avec le patient/l'utilisateur.  
Que vous soyez soignant.e ou administrati.ve,  
**mettez en scène votre relationnel!**



# COMMUNIQUER SEREINEMENT AVEC LES PATIENTS

Hibiscus

INFUSEZ VOTRE TALENT



APPLIQUER LES FONDAMENTAUX DE LA COMMUNICATION DANS LA RELATION AUX PATIENTS SUR FOND DE CONTEXTES DIFFICILES



- **Adapter sa communication** et son attitude en fonction des circonstances et prendre en compte tous les facteurs qui entrent en ligne de compte: **handicap, vulnérabilité milieu social...**
- Veiller à la **bonne compréhension des informations** communiquées.
- **Gérer les situations difficiles** liées à l'affluence, à l'attente, aux situations de vulnérabilités diverses, à la perte d'autonomie, et à la régulation des situations d'urgences.
- Communiquer avec les patients afin de **mettre en confiance** et de préparer un **contexte favorable** à la prise en soin et à l'accompagnement.



**La communication avec les patient:**  
**méthodes, outils et ressentis: 21H00 (3 x 7H00)**

- La communication avec le patient sous l'angle théâtral: mises en situation au travers d'ateliers théâtres et de feedback Techniques de respiration
- Les techniques de médiation: règles d'usage de la communication, techniques de reformulation et CNV - L'empathie/ la bienveillance
- Les signes de tension/d'émergence d'un conflit/Stress La gestion des conflits/La gestion des émotions
- La gestion des priorités et la gestion d'une urgence
- Les profils type d'utilisateurs: handicap, vulnérabilité, milieu social, etc.



**Modalités et délais d'accès:**

Formation accessible **environ 15 jours avant** le début de la session sous réserve de la réception des documents contractuels signés + **Dossier d'inscription**



**Pré-requis:**

Aucun pré-requis spécifique n'est demandé



**Public:**

Equipes du secteur sanitaire, social ou médico-social, Tout public



**Modalités d'évaluations:**

Jeux de rôle

**Modalités de suivi et d'exécution:**

En **présentiel** conformément au planning de la session



**Plateforme dématérialisée** où le participant peut retrouver tous les supports pédagogiques, échanger avec les formateurs, et suivre son parcours personnalisé.

**Suivi individuel** des participants à +2 mois de la formation



**POUR UNE FORMATION EN INTRA:** un entretien supplémentaire avec les référents à + 2 mois de la formation est organisé pour analyser l'impact de la formation dans l'institution, les bénéfices et les axes d'amélioration - Etude sur demande



Nous vous proposons de **définir vos besoins** en amont de la formation.

Ensemble nous établirons un **projet adapté** au cas par cas à la compensation de votre besoin spécifique ou handicap.