Communication et relation avec les patients et les familles

La qualité de la communication est un élément essentiel dans la relation entre les professionnels du transport sanitaire, les patients et leurs familles. Cette formation vise à renforcer les compétences relationnelles des ambulanciers afin d'assurer une prise en charge humaine, sécurisante et adaptée à chaque situation, y compris dans les contextes de stress ou d'urgence.

Objectifs

- Identifier les spécificités de la communication en situation de transport sanitaire
- Adapter sa communication selon le profil du patient (âge, état de santé, situation d'urgence)
- Gérer les situations de stress, d'anxiété ou d'agressivité
- Communiquer efficacement avec les familles et l'entourage
- Appliquer les techniques de communication bienveillante
- Respecter la confidentialité et le secret professionnel

Le + de la formation

Public concerné et pré-requis

- Ambulanciers

Programme

FONDAMENTAUX DE LA COMMUNICATION

- Les bases de la communication interpersonnelle
- Communication verbale et non-verbale
- L'écoute active et l'empathie
- Les obstacles à la communication
- Exercice pratique : Analyse de situations de communication

SPÉCIFICITÉS DU TRANSPORT SANITAIRE

- Le contexte particulier du transport sanitaire
- L'impact de l'environnement sur la communication
- La gestion du temps et de l'urgence
- Les différents types de patients et leurs besoins
- Cas pratiques : Adaptation de la communication selon les situations

COMMUNICATION AVEC LES PATIENTS

- L'accueil et la prise de contact
- Rassurer et informer le patient
- Gérer la douleur et l'anxiété par la communication
- Adapter son langage selon l'âge et la situation
- Jeux de rôle : Mise en situation avec différents profils de patients

RELATION AVEC LES FAMILLES

- Comprendre les réactions des familles
- Informer sans alarmer
- Gérer les demandes et les inquiétudes
- Fixer les limites professionnelles
- Études de cas : Situations complexes avec les familles

GESTION DES SITUATIONS DIFFICILES

- Identifier les signes de tension
- Techniques de désescalade
- Gestion de l'agressivité et des conflits
- Savoir dire non avec bienveillance
- Simulations : Situations de crise et techniques de gestion

ASPECTS DÉONTOLOGIQUES

- Secret professionnel et confidentialité
- Respect de la dignité et de l'intimité
- Limites de l'accompagnement
- Signalement et orientation

Votre intervenant

Professionnel de santé expérimenté, il allie expertise du terrain et sens de la pédagogie pour accompagner les ambulanciers dans le développement de leurs compétences relationnelles.

Notre démarche

La formation s'appuie sur une approche interactive et participative combinant apports théoriques, analyses de pratiques et mises en situation concrètes.
Chaque participant est encouragé à partager son expérience afin de construire collectivement des stratégies de communication efficaces et adaptées au terrain.

Livrables

- Certificat de réalisation.
- Support de formation

Evaluation

- L'évaluation des acquis s'effectue tout au long de la formation à travers
- L'observation des comportements en mise en situation
- Les échanges collectifs et retours d'expériences
- La satisfaction des participants est évaluée à l'aide d'un questionnaire et par un « tour de table »

Intra

Durée : 7h **Jours :** 1 jour

Tarif : Nous contacter pour toutes demandes de devis. Groupe constitué de 4 personnes minimum et 12 personnes maximum.

Demande de contact
Demande de devis

Dernière modification le 29 octobre 2025 à 15h57

FORMASANTÉ
50 rue Tudelle - 45100 ORLEANS
02 38 56 01 01
contact@formasante.fr