

SAVOIR COMMUNIQUER EN CONTEXTE INTERCULTUREL EN ETABLISSEMENTS DE SANTE

Réf. PATINTCULT01

Fiche de formation



BESOINS DE L'ENTREPRISE

Les établissements de santé accueillent aujourd'hui des patients et familles issus de référentiels culturels très variés. Ces différences concernent : le rapport à l'autorité ; la compréhension des règles les rapports sociaux ; la gestion du temps ; la perception du soin ; la place de la famille ; les façons de communiquer.

Quand ces codes restent implicites, les interactions se dégradent : incompréhensions ; tensions ; perte de confiance ; fatigue relationnelle ; difficultés de coopération.

Dans des environnements santé déjà sous pression, ces phénomènes compliquent fortement les parcours patients et le travail des équipes.

Cette formation permet donc aux équipes soignantes et administratives :

- De mieux comprendre les mécanismes interculturels ;
- D'éviter les malentendus ;
- D'adapter leur communication ;
- De protéger le cadre d'exercice des soins ;
- De maintenir une relation rassurante et professionnelle avec les patients et familles.

CONTACT



ADRESSE : FACE-PATIENT
PatrickJAYCommunications
5 rue de la Terrasse
F-75017 Paris

TELEPHONE : +33 (0)607191842

E-MAIL : patrickjay@face-patient.fr

SITE WEB : www.face-patient.fr

PRESCRIPTIONS

Objectifs opérationnels

Cette formation apporte aux professionnels de santé des repères concrets et immédiatement utilisables pour :

- Mieux communiquer avec des patients et familles de cultures différentes ;
- Réduire les tensions relationnelles ;
- Clarifier les échanges ;
- Éviter les interprétations erronées ;
- Renforcer la coopération au quotidien.

Public concerné

- Personnels d'accueil ; Secrétaires médicales ; Assistantes médicales ; Soignants ; Encadrants ; Personnels administratifs ; Équipes médico-sociales.

Prérequis

- Avoir les connaissances de base des principes de la relation patient ;
- Avoir une activité impliquant des échanges avec patients et familles.

Durée

- 1 journée (7h).

Les + pédagogiques de la formation :

- Consultant spécialiste communication santé ;
- Questionnaire préalable ;
- Cas réels apportés par les participants ;
- Exercices pratiques et jeux de rôle ;
- Feedbacks individualisés ;
- Contact direct avec le consultant avant, pendant et après la formation ;
- 6 mois de hotline personnelle ;
- Plan d'action personnalisé en fin de formation.
- o A l'issue, les participants reçoivent un aide-mémoire électronique synthétique centré sur les principes et méthodologies, ainsi qu'un jogger plastifié recto-verso reprenant les 16 points clés.

Positionnement et évaluation des acquis

- Questionnaire de positionnement ;
- Analyse des situations rencontrées.
- Exercices pratiques ; Études de cas ; Jeux de rôle.
- Exercice de synthèse ;
- Plan d'action individuel.

Disponibilité

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

PROGRAMME COMPLET

BENEFICES DE LA FORMATION

Cette formation apporte aux personnels médicaux et paramédicaux les techniques et méthodes nécessaires à la gestion des entretiens téléphoniques patients en laboratoire, cabinet médical, clinique, etc.

+ DE LA FORMATION

- Le contenu est très dense pour acquérir en un jour une compétence essentielle en accueil téléphonique patients ;
- Les modalités pédagogiques sont adaptées à la durée compacte de la formation ;
- Le nombre volontairement restreint à 6 de participant(e)s permet un travail poussé en jeux de rôle.

MODALITÉS D'ACCES

Formats

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

Modalités

6 participants max. par session ce qui permet un travail poussé et des feedbacks individualisés.

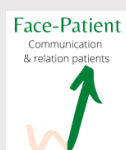
Inscriptions

Inscriptions entreprises et individuels par email à patrickjay@face-patient.fr
Confirmation sous 24 heures par retour.

Accessibilité personnes en situation de handicap

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

CONTACT



ADRESSE : FACE-PATIENT
PatrickJAYCommunications
5 rue de la Terrasse
F-75017 Paris

TELEPHONE : +33 (0)607191842

E-MAIL : patrickjay@face-patient.fr

SITE WEB : www.face-patient.fr

COMPRENDRE LES MALENTENDUS INTERCULTURELS EN SANTÉ

- Différences culturelles visibles et invisibles ;
- Rapport à l'autorité, au temps, au soin, à la famille ;
- Pourquoi certaines attitudes sont mal interprétées ;
- Différences de perception et d'attentes.

Quand les référentiels deviennent visibles, les équipes interprètent moins les réactions comme des attaques personnelles.

IDENTIFIER LES ZONES DE TENSION DANS LES INTERACTIONS

- Accueil physique ; Explications et consignes ; Gestion des attentes ; Relations avec les familles ; Situations d'incompréhension.

Les tensions apparaissent souvent dans les moments d'incertitude. Les anticiper réduit les conflits.

SAVOIR CLARIFIER SANS METTRE MAL À L'AISE

- Reformuler simplement ; Vérifier la compréhension ;
- Poser des questions claires ; Adapter son vocabulaire ;
- Éviter les formulations ambiguës.

La clarification réduit les erreurs d'interprétation et sécurise la relation.

COMMUNIQUER MALGRÉ LES DIFFICULTÉS DE LANGUE

- Comprendre les effets du stress sur la compréhension ;
- Identifier les difficultés liées aux accents et niveaux d'anglais ;
- Utiliser des phrases courtes et simples ;
- Parler lentement sans infantiliser ;
- Utiliser des verbatims professionnels simples ;
- Créer une bibliothèque d'expressions utiles d'équipe ;
- Utiliser les outils de traduction électronique avec prudence ;
- Comprendre les limites des traducteurs automatiques ;
- Connaître les règles de confidentialité avec les interprètes ;
- Respecter le secret professionnel ;
- Identifier les risques quand un proche traduit à la place du patient.

Sous stress, les capacités de compréhension diminuent fortement. Les formulations simples et stables réduisent immédiatement les tensions.

ADAPTER SA COMMUNICATION NON VERBALE

- Distance physique ; Regard ; Ton de voix ; Gestuelle ;
- Gestion du silence ; Signaux de rassurance.

De nombreuses tensions viennent de signaux non verbaux mal interprétés.

SAVOIR GÉRER LES SITUATIONS D'INCOMPRÉHENSION

- Repérer les signes de fermeture relationnelle ;
- Désamorcer les tensions ; Revenir au besoin réel ;
- Maintenir un cadre calme et professionnel.

Plus une tension est traitée tôt, plus elle reste facile à réguler.

CONSTRUIRE DES REPÈRES D'ÉQUIPE COMMUNS

- Harmoniser certaines formulations ;
- Partager les points de vigilance ;
- Créer des routines simples ;
- Sécuriser les échanges sensibles.

Les patients perçoivent la cohérence — ou l'incohérence — des équipes.

MISES EN SITUATION ET ANALYSES DE CAS

- Situations d'accueil ; Incompréhensions culturelles ;
- Difficultés linguistiques ; Patients anxieux ;
- Relations avec familles ; Cas réels apportés par les participants.