

# RELATION DE SERVICE AU CŒUR DE LA RELATION À L'USAGER

## Public

Tout personnel soignant et non soignant

## Objectifs

- Ecouter et qualifier la demande du patient/entourage
- Objectiver le besoin éventuel formulé dans la demande
- Etablir et entretenir une dynamique collaborative avec l'utilisateur
- Signifier la prise en compte du besoin identifié ou le refus d'une demande hors champs avec professionnalisme et assertivité
- Se représenter et porter au profit de la patientèle une juste représentation de l'offre de service de son unité de soin
- Valoriser son professionnalisme et solidairement celui de ses collègues
- Accepter et faire comprendre les limites à la satisfaction des demandes

## Méthodes pédagogiques

- Partage de représentations, analyse des comportements professionnels, jeux de rôle

Information tarifaire Intra: 1800 €



## Durée / Dates / Lieu

- 2 jours



## Tarif

- 270,00 €



## Modalités d'inscription

Bulletin d'inscription à renvoyer à :  
Centre de Formation Permanente  
CHU de Nantes  
Immeuble Deurbroucq  
5 allée de l'Île Gloriette  
44093 Nantes Cedex 1  
bp-cfp@chu-nantes.fr

## Contenu

- La relation à l'utilisateur vue sous l'angle de la coopération : conditions d'établissement et de régulation
- La confiance, condition de son établissement
- Les notions de besoin et d'attentes : accéder au besoin au-delà de la demande
- Les processus communicationnels dans la relation de coopération
- L'écoute active : accéder à la perception de son interlocuteur
- La relation de service : positionnement des acteurs et modalités d'établissement de la coopération
- Le contrat de communication et la conduite professionnelle de l'interaction avec l'utilisateur
- Régulation des dérives conflictuelles
- Assertivité et régulation professionnelle de l'interaction avec l'utilisateur

## Intervenant(s)

- Frédéric LELEUX, Ingénieur formation, Master 2 en Management et Evaluation des Organisations de Santé / Psychologie du travail, Coach professionnel certifié au sein du CHU de Nantes.