

## Plan du cursus de formation

# « De l'incompréhension à la confiance : développer une relation patient de qualité »

### Introduction

**Durée : 0h10**

#### Introduction

Pourquoi suivre une formation à la gestion de la relation patient ?

### Module 1 : La communication motivationnelle

**Durée : 2h00**

#### Introduction

Pourquoi est-il nécessaire de maîtriser la communication interpersonnelle en officine ?

#### Quiz de positionnement : Évaluez votre communication actuelle

#### 1. Principes fondamentaux de la communication interpersonnelle

- Comprendre ce qu'est communiquer : définition
- Notion de cadre de référence
- Le schéma de la communication

#### 2. Les différents canaux de communication

- Le canal visuel
- Le canal auditif
- Le canal kinesthésique

#### 3. Le langage verbal, paraverbal et non-verbal

- Le langage non-verbal
- Le langage paraverbal
- Le langage verbal
- La congruence

#### 4. Principes clés d'une communication réussie

- L'écoute active : créer une véritable connexion
- L'empathie
- Le questionnement orienté
- La reformulation

#### 5. Barrières et facteurs de perturbation de la communication

- Les bruits
- Les biais cognitifs
- Les filtres

#### 6. Comportements refuges et assertivité

- Les comportements refuges
- L'assertivité
- Cas pratiques d'application

#### Quiz final : Évaluez votre communication actuelle

#### Annexes : Ressources

**Chapitre 2 - Attitudes et objections : comprendre, s'adapter, répondre avec justesse****Durée : 2h00****Introduction**

Décoder les attitudes et les objections pour mieux accompagner le patient.  
Le comptoir en pratique : transformer l'objection en acte de conseil

**Quiz de positionnement : Attitudes et objections****1. Introduction : Patient et officine**

- Quelle participation des patients aux soins de santé ?
- Un patient confronté à de multiples interlocuteurs
- L'officine, un lieu de communication à part
- L'expérience patient en pharmacie

**2. Les différentes attitudes patients rencontrées à l'officine**

- Comment prendre en charge les « hédonistes »
- Comment prendre en charge les « fonctionnels »
- Comment prendre en charge les « optimiseurs »
- Comment prendre en charge les « sceptiques »
- Mise en pratique
- Exemple : Attitude des consommateurs vis-à-vis des médicaments génériques

**3. Qu'attendent les patients de leur pharmacien ?**

- Attitudes attendues des patients vis-à-vis de leur pharmacien pour favoriser l'observance
- Modélisation de la satisfaction des patients
- Déterminants de la satisfaction patient

**4. Le comportement du pharmacien : les clés du dialogue**

- La méthode ACROPOLE
- S'adapter au profil du patient
- Les attitudes de Porter : 6 attitudes d'écoute typiques

**5. Les objections en santé**

- Définition
- Comment s'exprime une objection ?
- Les clés pour traiter une objection
- Communiquer lors d'un différend ou d'une objection
- Les différents types d'objections à l'officine
- Stratégies de réponse aux objections réelles
- La méthode CRAC à l'officine : Creuser, Reformuler, Argumenter, Contrôler

**6. Le comptoir en pratique : transformer l'objection en acte de conseil**

- Focus sur l'objection incertitude
- Focus sur l'objection prix
- Cas clinique n°1 : Refus du générique
- Cas clinique n°2 : Demande d'antibiotique sans ordonnance
- Cas clinique n°3 : Parents réticents au paracétamol pour fièvre
- Cas clinique n°4 : Un patient minimisant une plaie refuse le conseil associé
- Cas clinique n°5 : Une patiente qui veut le traitement « le moins cher mais efficace »
- Cas clinique n°6 : Un patient irrité par l'attente
- Cas clinique n°7 : Cas particulier de la vaccination, refus de vaccination

**Quiz final : Attitude et objections****Annexes : Ressources**

## **Chapitre 3 : Patients mécontents : prévenir l'escalade et apaiser les tensions**

**Durée : 2h00**

### **Introduction**

Comprendre les tensions en santé et les comportements difficiles qui en découlent.

### **Quiz de positionnement : Patients mécontents**

#### **1. Comprendre les tensions en santé.**

- Violences en santé, une réalité en augmentation
- Les principaux motifs de violence en santé en 2024
- Pourquoi les patients deviennent-ils agressifs ?
- Principales causes d'incivilité
- Les violences en pharmacie
- Les facteurs explicatifs de l'incivilité
- La décision médicale partagée et son impact sur la relation patient
- Apprentissage et gestion du conflit

#### **2. Comprendre les comportements difficiles en officine**

- Les différents types de patients difficiles
- Les différents types d'agressivité
- Reconnaître les types d'attaques verbales et adopter une réponse adaptée.
- Les différentes réactions possibles... mais pas forcément adaptées
- Une relation qui dysfonctionne : le triangle de Karpman

#### **3. Outils et attitudes en communication en santé**

- Les attitudes essentielles dans la relation de soins
- Plusieurs niveaux de relation
- Gestion des situations difficiles : 10 erreurs fréquentes à éviter
- Gestion des situations difficiles : Les bonnes réactions à adopter
- La gestion des conflits : les 3 étapes
- Communication verbale et non verbale
- Les techniques de désescalade

#### **4. Cas cliniques d'application**

6 cas cliniques pour appliquer les techniques de gestion de l'agressivité.

### **Quiz final : Patients mécontents**

### **Annexes : Ressources**

## **Chapitre 4 : Désinformation à l'officine : savoir reconnaître et déjouer les fake news**

**Durée : 2h00**

### **Introduction**

Réagir à la désinformation médicale et acquérir les bons réflexes pour déjouer les fake news et accompagner le patient. Détecter le faux, protéger le vrai : un rôle clé en officine.

### **Quiz de positionnement : Déjouer les fake news**

#### **1. Comprendre le phénomène de la désinformation**

- Fake news : un phénomène ancien, amplifié par le numérique
- Fake news dans la littérature scientifique
- Thèmes populaires de désinformation
- Fondements des fake news
- Un contexte de défiance très français

## 2. Définitions

- False news versus fake news
- Mésinformation ? Désinformation ? Ou intention de nuire ?
- Infodémie

## 3. Différents types de fake news

- Les 7 principales formes de fake news
- Media utilisés pour s'informer
- Sources d'information

## 4. Les mécanismes qui rendent la désinformation crédible

- La confusion entre causalité et corrélation
- Le conspirationnisme, ou complotisme
- Phases de « désordre de l'information »
- Les techniques d'influence

## 5. Impact des fake news

- Conséquences des fake news en santé sur la population
- Impact des fake news

## 6. Apprendre à repérer les fake news.

- Fact-checking : enjeux
- Evidence Based Medicine
- Fake news ou incertitude scientifique ?
- Identifier les sources fiables
- Evaluer la qualité de l'information
- Biais interpersonnels d'interprétation
- Repérer les faux usages de la science
- Distinguer les différentes situations
- Adopter une posture professionnelle

## 7. Evaluer la qualité de l'information

- Le modèle CQQCOQP
- Recherche clinique : réduire le risque d'erreur
- Qualité de la preuve
- Repérer le marketing déguisé
- PHAROS, portail officiel de signalement des contenus illicites de l'Internet

## 8. Comment lutter contre les fake news

- Fake news, les solutions
- Fake news et patients
- Fake news et pharmacien
- Comment lutter efficacement contre les fake news ?
- Conduite à tenir face aux patients
- Les solutions

## 9. Fake news en santé : décryptage de cas réels

- Paracétamol & grossesse : risque d'autisme ?
- Vaccin hépatite B et sclérose en plaques
- Vaccin ROR & autisme : l'affaire Wakefield
- Faits mésinterprétés : un rappel de lot infondé

## Quiz final : Déjouer les fake news

## Annexes : Ressources