

## Communication soignante positive

### ORGANISATION

Présentiel

### MOYENS

Salle équipée et pouvant accueillir le nombre de participants.

Remise à chacun d'une documentation de soutien pédagogique

### DUREE

3 jour(s)

### PUBLIC

Professionnel(le)s de santé

### PRE-REQUIS

Aucun

Une attestation de formation sera envoyée.

### FORMATEUR

### CONTEXTE

La dimension relationnelle est un des éléments clés dans les services . « Le bénéficiaire scrute les marques ou signes de soutien, de protection et de renforcement conformes à ses croyances concernant le comportement des personnels de soins » (D. Panuel 2002 : Confiance dans les soins et soin de la confiance : la réponse relationnelle).

Plusieurs études font apparaître que les déterminants de la confiance sont l'attitude et le comportement des professionnels d'une part et l'information reçue par le patient d'autre part. De la qualité de la communication dépend celle de la relation ; aussi joue-t-elle un rôle décisif à toutes les phases de la prise en charge.

La communication avec les usagers et leurs familles nécessite donc que celle-ci soit professionnelle, c'est-à-dire que le contenu et les modalités des échanges soient interrogés en permanence au même titre que les soins techniques.

C'est dans ce cadre que s'inscrit la formation. Il s'agit plus précisément de permettre aux professionnels concernés de renforcer /d'acquérir les connaissances et les techniques qui facilitent les relations avec les patients en toutes circonstances et contribuent à la nécessaire alliance thérapeutique.

### OBJECTIFS PEDAGOGIQUES

#### OBJECTIFS GENERAUX

- Développer les compétences communicationnelles des soignants dans le domaine de la relation d'aide
- Leur permettre de mieux se connaître afin de développer leurs capacités de communication avec autrui.

#### OBJECTIFS SPECIFIQUES

- Rappeler les principales composantes de l'intervention soignante dans le domaine de la communication et de l'information
- Employer les techniques de base de la communication : écoute, reformulation, feed-back
- Développer des attitudes facilitant les échanges : disponibilité, réceptivité, attention
- Identifier des axes d'amélioration de sa communication

### DESCRIPTION / CONTENU

#### INTRODUCTION

- Présentation du formateur, du programme et des objectifs
- Tour de table pédagogique : questions, attentes, difficultés
- Evaluation préformation

#### CONTENU

##### COMMUNICATION ET SOINS : DEUX VOIES INSEPARABLES

- Communication : rappel des fondamentaux
- > Développement à partir d'exemples en lien avec les fonctions
  - Les principales composantes de l'intervention soignante dans le domaine de la communication et de l'information : auprès de la personne malade, auprès de la famille
- > Exercices pratiques à partir d'exemples concrets



### **ÉTABLIR UNE COMMUNICATION CONSCIENTE ET RESPONSABLE**

- Le premier soin est le soignant : les attitudes fondamentales (PORTER) en relation d'aide , l'approche centrée sur la personne (ROGERS)
- > *Exercice de communication non verbale : langage gestuel*
- > *Exercice de langage simple : reformuler une information compliquée (par exemple une procédure, un problème technique)*
  - Techniques de questionnement, reformulation, écoute et régulation
- > *Exemples et expérimentation des techniques*
  - Place de la communication dans les conflits professionnels
- > *Exercice de mise en situation : repérage des « réflexes » émotionnels*

### **CONSOLIDER SES ACQUIS : MISE EN PLACE D'UN PLAN D'ACTION PERSONNEL**

*\* Bilan intermédiaire et préparation travail intersession \**

### **SUIVI / EVALUATION : RETOUR D'EXPÉRIENCES**

- Recueil et confrontation des expériences
- > *Atelier de pratique réflexive*
  - Retour sur les points clés de la formation
  - Analyse de situations vécues
- > *Choix de situations sur lesquelles les participants souhaitent revenir*

### **SYNTHESE DES AXES DE TRAVAIL A POURSUIVRE**

### **BILAN DE LA FORMATION**

- Tour de table : retour des stagiaires au regard des objectifs présentés
- Evaluation post formation

### **METHODE PEDAGOGIQUE**

- Apports de connaissances théoriques et méthodologiques
- Etude de cas
- Jeux de rôles : exercices pratiques

### **MODALITES D'EVALUATION**

L'évaluation de la formation au regard des objectifs visés se fera à plusieurs niveaux :

#### **EN DEBUT DE FORMATION**

- Positionnement initial durant le tour de table et l'évaluation réalisée préformation

#### **EN FIN DE FORMATION**

- Évaluation de la satisfaction et des réactions des apprenants : au travers des tours de table et des questionnaires de satisfaction
- Évaluation des acquis : au travers de l'évaluation réalisée post formation et des mises en situation

#### **APRES LA FORMATION**

- Suivi à froid (questionnaire dans l'extranet, 3 mois après la formation) pour mesurer le transfert des acquis en situation professionnelle et l'impact sur les pratiques.