

## 09

## La communication au cœur des soins

**Fiche technique****Secteurs**

Sanitaire et Médico-social

**Public**

Professionnels : aides-soignants, infirmiers, kinésithérapeutes, ergothérapeutes, ASH, assistants-sociaux...

**Durée**

4 jours

**Organisme de formation**

☞ IFSO

**Date limite d'inscription**

31/12/2018

**Lieux & dates**☞ **Groupe 1****Angers**

Les 18 &amp; 19 mars 2019

+ Les 29 &amp; 30 avr. 2019

☞ **Groupe 2****Laval**

Les 27 &amp; 28 mars 2019

+ Les 6 &amp; 7 mai 2019

☞ **Groupe 3****La Roche sur Yon**

Les 28 &amp; 29 mars 2019

+ Les 6 &amp; 7 mai 2019

☞ **Groupe 4****Nantes**

Les 14 &amp; 15 mai 2019

+ Les 3 &amp; 4 juin 2019

☞ **Groupe 5****Le Mans**

Les 30 sep. &amp; 1er oct. 2019

+ Les 13 &amp; 14 nov. 2019

**Interlocuteur Unifaf****Caroline BERNIER**[caroline.bernier@unifaf.fr](mailto:caroline.bernier@unifaf.fr)

0240890343

**Contexte**

La communication est fondamentale dans la relation soignant-soigné. Elle permet d'établir une relation de confiance, de clarifier, d'expliquer, de rassurer, de prévenir les situations conflictuelles...

Tout soin est indissociable d'une communication avec le patient. Il s'inscrit dans une démarche globale du « prendre soin » de la personne qui répond à des besoins physiologiques, à ceux de sécurité, de reconnaissance, de lien social, d'appartenance. Mais la communication est parfois difficile, d'une part parce que le patient/ résident est souvent une personne inquiète ou angoissée, démunie... et d'autre part parce que la relation est tributaire du contexte, de la pathologie du patient / résident, de la charge de travail, du niveau d'entraide de l'équipe.

Dans un contexte contraint, centré sur la recherche d'efficacité et d'efficience, la communication est parfois difficile, les professionnels étant moins disponibles mais elle devient essentielle pour donner du sens aux actions, faciliter l'accompagnement et enrichir l'activité.

La relation soignant/soigné/famille est une relation d'accompagnement basée sur l'empathie, la confiance, le soutien, la valorisation, la déculpabilisation, l'absence de jugement, les conseils, l'aide à la réflexion et la communication est au cœur de cette relation.

Il est question donc de réinterroger ses pratiques en termes de communication et d'acquérir des postures et outils afin d'établir avec l'ensemble des acteurs (patient, résident, famille, collègues, hiérarchie) des relations équilibrées et positives car la communication avec les partenaires internes est également centrale. Développer les fondamentaux d'une communication efficace est le premier levier pour permettre aux équipes de travailler ensemble et maintenir une relation constructive : écouter, transmettre, échanger, partager dans la perspective d'un accompagnement de qualité du patient / résident.

**Objectifs**

- ☞ Prendre conscience des éléments qui entrent « en jeu » dans la communication.
- ☞ Repérer ses comportements habituels en situation de communication, évaluer ses ressources et potentialités, identifier ses difficultés et limites et poser des axes d'amélioration.
- ☞ Acquérir une maîtrise de techniques de communication afin d'établir des relations professionnelles avec le patient / résident, la famille, les collègues, la hiérarchie, efficaces et constructives.

**Prérequis**

Aucun prérequis n'est demandé

**Contenu**

**Approche générale de la communication** : Processus de communication, concepts et principes.

**Connaissance de soi dans sa relation à l'autre :** Repérage et compréhension de son propre fonctionnement afin d'identifier ses limites, évaluer ses potentialités et ressources.

**Les besoins et attentes du patient / résident et des familles :** Analyse et décodage des comportements rencontrés et identification de modes de communication adaptés.

⇒ **La communication verbale et non verbale :** l'expression, la transmission d'informations. Le toucher, le gestuel et l'adaptation aux situations rencontrées. L'écoute active. Le questionnement. L'observation

⇒ **Les comportements relationnels et leur impact dans la communication.** L'affirmation de soi. La question de la distance. **La communication avec les familles. La communication au sein de l'équipe et avec la hiérarchie. Les stratégies, attitudes et comportements adaptés dans les situations difficiles : la prévention et la gestion de l'agressivité**

**PEDAGOGIE :**

La formation se fera dans un aller et retour entre des analyses des pratiques, des apports cognitifs, des études de cas concrets et des mises en situation.

Le rythme de la formation permet des expérimentations de nouvelles postures relationnelles en situation professionnelle