

Contexte

Communication et relation sont au cœur du soin. Les soins donnés s'adressent à des personnes de milieux sociaux et de cultures divers et variés ; aussi, les professionnels de santé sont continuellement appelés à s'adapter à leurs interlocuteurs dont la capacité de compréhension, les attitudes, les réactions sont représentatives de la diversité des populations accueillies et des situations à traiter. A ceci s'ajoutent des caractéristiques propres aux milieux de santé et médicosocial :

La vulnérabilité des personnes accueillies et les états émotionnels qu'elle génère, ainsi que l'extension des droits des usagers et le mouvement corollaire de la bientraitance qui nécessite une reconsidération de la relation dissymétrique traditionnelle entre les professionnels et les bénéficiaires.

Ainsi, pour mener à bien leur mission, les soignants doivent maîtriser 3 types de compétences : l'adoption d'un positionnement professionnel fait de respect et de sollicitude, une connaissance de soi, la maîtrise de ses émotions et de son stress, particulièrement lors de relations difficiles, l'établissement de relations singulières et adaptées aux différentes personnes et situations.

Public concerné	Programme
Tous les personnels soignants en lien avec les patients.	<ul style="list-style-type: none"> ■ Les fondements d'une communication / relation réussie(s) : <ul style="list-style-type: none"> ○ Communication, relation : définitions, distinction. ○ Les facteurs qui contribuent à la construction ou à la détérioration des relations soignants -soignés. ○ Langage non verbal et proxémie. ■ Les enjeux des relations soignants - soignés : <ul style="list-style-type: none"> ○ Les textes de loi qui (re)définissent les droits des personnes accueillies. ○ La transformation de la relation professionnels - usagers. ○ Position, croyances et besoins des personnes soignées. ○ Posture et distance professionnelle : ce qui se joue dans la relation. ■ L'amélioration des compétences professionnelles en matière de communication et relation avec les usagers : <ul style="list-style-type: none"> ○ La gestion du stress relationnel. ○ Ecoute compréhensive, empathie. ○ Les techniques de questionnement / reformulation. ○ Communication non violente et relations pacifiques. ■ La canalisation des débordements émotionnels et la gestion des relations mal engagées : <ul style="list-style-type: none"> ○ Le curseur relationnel et les deux pôles de la relation : accueil et cadre.
Objectifs globaux	
<p>"Connaître fondements et modalités d'instauration d'une communication / relation réussie(s)."</p> <p>"Identifier ses positionnement, mode d'écoute et de communication habituels pour les ajuster si besoin."</p> <p>"Consolider / développer ses compétences en communication et relation."</p>	
Méthodes pédagogiques	
<ul style="list-style-type: none"> ○ Apports didactiques, échanges. ○ Analyse réflexive sur situations réelles. ○ Test de positionnement. ○ Entraînement à différentes techniques relationnelles. 	