

PRATIQUER UNE COMMUNICATION BIENVEILLANTE EN MILIEU HOSPITALIER

Mise à jour 05/2024

Réf RPFB06A



L'hôpital est un lieu de soins et de rencontre pour les soignants et les patients et leurs proches. Les uns et les autres sont ainsi confrontés en permanence à des situations chargées d'émotions positives ou négatives. La relation entre le soignant et le patient peut s'en trouver perturbée si le mode de communication n'est pas adapté. La communication bienveillante (ou communication non violente) est alors le pilier d'une relation d'aide bâtie sur la confiance et le dialogue. La formation vis à accompagner les soignants dans l'établissement d'une relation bienveillante avec le patient et ses proches ainsi qu'à prévenir et savoir réagir en cas de situation de crise.

Compétence(s) visée(s)

- ❖ Développer ses compétences relationnelles grâce à la pratique de la communication bienveillante.
- ❖ Se connaître mieux pour développer ses capacités de communication avec autrui.

Objectifs de la formation

- ☞ S'approprier les principes de la communication bienveillante.
- ☞ Mieux se connaître pour mieux se respecter et communiquer.
- ☞ Reconsidérer sa façon de s'exprimer, d'écouter et d'entrer en relation.
- ☞ Pratiquer une communication bienveillante dans la relation d'aide.
- ☞ Développer ses capacités relationnelles dans la communication avec l'entourage du patient.
- ☞ Mieux communiquer au sein et avec son équipe.
- ☞ Adopter les comportements et attitudes adaptés en situation de crise.

Contenu

Introduction :

Le contexte hospitalier actuel, le changement de paradigme et de mentalités, les nouvelles difficultés auxquelles le soignant doit faire face.

1. La communication et la communication bienveillante : principes

- Les grands principes de la communication interpersonnelle.
- Les caractéristiques et piliers de la communication bienveillante dans la relation.
- L'écoute : de quoi parle-t-on ? Quels comportements et attitudes sont associés à l'écoute active ?
- Les éléments de communication verbale, para verbale et non verbale favorables à une communication bienveillante.
- La reconnaissance de son rôle auprès du patient et de son entourage.
- Les enjeux de la relation soignant/soigné/entourage.
- La place de l'éthique et de la déontologie dans la relation.

2. L'écoute de soi pour une meilleure communication

- La connaissance de soi et des situations à fort impact émotionnel.
- La détection de son propre mode relationnel.
- L'identification de ses propres filtres et freins à la communication.
- La connaissance et la gestion de ses émotions.
- La distinction entre l'objectif et le subjectif, l'explicite et l'implicite.

3. La communication bienveillante dans la relation d'aide soignant/soigné (outils et techniques)

- L'écoute authentique de l'autre et de soi.
- La connaissance et le respect des besoins et attentes du patient.
- Les attitudes à adopter (empathie, congruence, honnêteté, respect, strokes).
- La juste distance à adopter.
- La reconnaissance de ce qui se cache sous les mots et attitudes.
- La communication bienveillante face à la peur, aux angoisses, au stress, à la panique.
- La communication bienveillante face à la plainte, au refus, à la colère.

4. La communication bienveillante avec l'entourage du patient (outils et techniques)

- La mise en place d'une relation équilibrée.
- Les comportements spécifiques des familles.
- La compréhension de la réalité des familles pour mieux les écouter.
- Les attitudes bloquantes et les attitudes facilitatrices de dialogue.
- L'implication des familles (ou non) dans la prise en soins.

5. La communication bienveillante au sein de l'équipe (outils et techniques)

- Le développement d'un comportement assertif.
- La verbalisation d'un besoin, d'une attente.
- La formulation en "je" plutôt qu'en "tu", qui évite l'accusation.
- La reconnaissance de l'émotion et du besoin de l'autre.
- La diffusion de strokes (issus de l'analyse transactionnelle).

6. Les comportements en situation de crise (outils et techniques)

- La détection d'un conflit émergent et sa gestion.
- La compréhension des fondements de l'agressivité et de la violence.
- La gestion de l'agressivité et de la violence verbale.
- La gestion de la violence physique.

Dispositif de suivi de l'exécution et d'évaluation des résultats de la formation

Avant

Questionnaire de positionnement

Tour de table de recueil des attentes

Pendant

Evaluations formatives régulières par le formateur
Evaluation sommative des connaissances à chaud
Evaluation sommative de la qualité de la formation à chaud
Délivrance d'un certificat de réalisation de la formation

Après

Bilan téléphonique avec le client
Bilan téléphonique avec le formateur
Evaluation du transfert des acquis et mesure d'impact (de 1 à 3 mois)



Public

Aide-soignant/e (AS),
Infirmier/ère (IDE)



Pré-requis

Formation dispensée en français,
maîtrise de la langue française.



Durée

3 jours, soit 21h



Formateur(trice) presenti(e)

Formateur(trice) spécialisé(e)
dans la communication non violente (CNV)



Nombre de participants (intra)

De 2 à 10 personnes



Matériel nécessaire

Aucun.

Moyens et méthodes pédagogiques et techniques :

- Apports théoriques en pédagogie active
- Tests, jeux et jeux de rôle
- Diaporama (Transmis après la formation)
- Ordinateur et vidéoprojecteur
- Mise à disposition d'un espace extranet individuel

Modalités et délai d'accès

De 1 à 3 mois en moyenne (nous contacter)

TARIF

Nous contacter pour obtenir un devis personnalisé

Besoin d'un conseil ? d'une information ?
d'un devis ?

Vous êtes en situation de handicap ?
Contactez-nous



06.09.08.02.20



contact@cjformation.com



www.cjformation.com

Carine ANCIAUX

Présidente, Référente handicap
Référente pédagogique et numérique
Aurélien Fauchet et Claire Royer
Assistantes administratives

