

La communication thérapeutique au cœur du soin

Présentation :

Face à des patients de plus en plus anxieux et à des familles exigeantes, la communication n'est plus une compétence annexe, **c'est un acte de soin à part entière.**

Notre programme de deux jours sur la Communication Thérapeutique n'est pas une simple formation ; c'est un investissement stratégique pour éléver la qualité de vos soins, renforcer le bien-être de vos équipes et améliorer la performance globale de votre établissement

Objectifs pédagogiques, aptitudes et compétences professionnelles visés

- ❖ Définir la communication thérapeutique et la distinguer de la communication sociale.
 - ❖ Identifier l'impact de la communication sur la sécurité des soins, l'adhésion au traitement et la satisfaction du patient.
 - ❖ Identifier les sources et les mécanismes de l'anxiété et de l'agressivité dans le contexte du soin.
 - ❖ Adapter son langage et sa posture à des publics spécifiques : patient douloureux, personne anxieuse, personne âgée présentant des troubles cognitifs.
 - ❖ Analyser ses propres pratiques de communication pour les ajuster en continu.
-

Public visé : Personnel soignant, Travailleurs sociaux, Personnel administratif, DEAVS ou DEAES, aides à domicile

Intervenant : Sylvie Werschner, infirmière, Cadre de santé

Prérequis : Aucun

Organisation de la formation : 2 journées

Horaires : 9h à 12h30 et 13h30 à 17h00

Durée de la formation : 14 heures

Effectif : 6 personnes au minimum et 12 personnes au maximum

PSH : accessibilité des locaux pour les personnes à mobilité réduite

Tarif :

Formation Intra : Contactez-nous

Formation Inter : 220 € TTC net de Taxe, par jour et participant soit 660 €TTC.

Programme de formation :

Cette action de formation est animée en présentiel.

JOUR 1 :

- ❖ Accueil des participants, recueil de leurs attentes et présentation du programme de formation
- ❖ Positionnement des participants sur le sujet : questions, niveau de connaissance, leurs représentations
- ❖ Définir la communication thérapeutique : Différencier informer, communiquer et "entrer en relation".
- ❖ Les enjeux : Impact d'une communication de qualité sur la sécurité des soins, la satisfaction du patient/résident, la coopération au traitement et le bien-être du soignant.
- ❖ Auto-diagnostic : Prise de conscience de son propre style de communication.
- ❖ L'art de l'écoute active : Se taire pour mieux entendre, Le silence thérapeutique.
- ❖ Techniques de reformulation et de clarification : S'assurer d'avoir bien compris et le montrer au patient
- ❖ La posture d'empathie : Comprendre l'univers du patient sans s'y noyer. Différence entre empathie, sympathie et contagion émotionnelle.
- ❖ La juste posture du soignant : assoir sa légitimité, poser un cadre sécurisant, bienveillant
- ❖ Exercices pratiques en binômes à partir de situations concrètes

La communication thérapeutique au cœur du soin

JOUR 2 :

- ❖ La création de l'alliance thérapeutique ou relation de confiance :
- ❖ La synchronisation, le Leading, les règles de l'écoute, les croyances
- ❖ Les modèles de recadrage
- ❖ Les bases de la communication hypnotique : rhétorique spécifique (présupposés, suggestions indirectes.)
- ❖ L'approche conversationnelle comme soin relationnel : l'hypnose conversationnelle
- ❖ Exemples de structure d'hypnose conversationnelle
- ❖ Adaptation de sa communication aux contextes spécifiques (peurs, angoisses, douleur, désorientation présentée par les patients et/ou résidents)
- ❖ Gestion de l'agressivité, des tensions : apprentissage de techniques de désescalade verbale
- ❖ Études de cas concrets présentés par les stagiaires et exercices en groupes
- ❖ Élaboration d'un plan d'action personnel : Chaque participant identifie 1 ou 2 axes de progression prioritaires à mettre en œuvre dès son retour en service.
- ❖ Tour de table final et évaluation qualitative de la formation.

Méthodes pédagogiques et techniques : pédagogie active et participative

La formation est construite afin de susciter l'intérêt et l'implication des stagiaires.

Les contenus théoriques se dévoilent au fur et mesure des questions suscitées chez les stagiaires.

- Accueil des stagiaires dans une salle de formation
- Quiz d'auto-évaluation
- Apports théoriques et pratiques ; remise du Document pédagogique
- Powerpoint, Paperboard
- Démonstration par le formateur et débriefing
- Exercices de mises en situation, et analyse ; Jeux de rôles

Mise en œuvre de moyens de compensation du handicap :

Saintbiose demande à être informé sur les situations de handicap des stagiaires afin d'adapter les modalités pédagogiques aux objectifs de la formation, et de prendre en compte les moyens de compensation du handicap.

Référent Handicap : Mme Werschner Sylvie 06 51 15 91

Modalités d'évaluation et de suivi :

- ❖ Recueil des attentes des stagiaires et confrontation aux objectifs de la formation
- ❖ Évaluation des connaissances de stagiaires en début et en fin de formation
- ❖ Émargement des feuilles de présence
- ❖ Questionnaire d'évaluation de la formation portant sur l'atteinte de objectifs, le programme de formation, les méthodes d'animation et la transférabilité des acquis
- ❖ A distance de la formation : analyse de la transférabilité des connaissances dans la pratique individuelle et collective par le biais d'un questionnaire adressé au service formation, et lors de l'entretien professionnel du stagiaire.

Valeur ajoutée de la formation :

Pour vos équipes, cette formation est une véritable bouffée d'oxygène. Elle leur permet de passer :

- ❖ De « je subis » à la maîtrise face à l'agressivité.
- ❖ De la difficulté à la facilitation dans les soins auprès des personnes désorientées.
- ❖ De l'impuissance à l'accompagnement face à la douleur et l'anxiété.
- ❖ D'un dialogue de sourds à une alliance thérapeutique avec les familles.

En deux jours, vos collaborateurs acquièrent une "boîte à outils" relationnelle qui redonne du sens à leur pratique, allège leur charge mentale et ravive leur engagement professionnel.