MIEUX COMMUNIQUER DANS LA RELATION AUX FAMILLES

PRÉ-REQUIS :

Aucun

Les relations entre les familles et l'équipe de soins peuvent se dégrader dans le contexte de l'hospitalisation d'un proche et potentiellement devenir conflictuelles. Il appartient aux professionnels de santé de trouver la bonne posture et d'instaurer les modalités relationnelles adaptées afin d'apaiser les échanges et de faire des familles de véritables partenaires du soin.

DURÉE :

Minimum conseillé : 4 jours

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES :

- Comprendre les bases de la communication
- Identifier l'origine d'une communication et son impact
- Repérer les mécanismes en jeu dans les difficultés de communication
- Connaître les 4 types de comportement dans la communication
- Comprendre les principes de base d'une communication efficiente
- Connaître les principes de base de la communication non violente

CONTENU DE LA FORMATION :

Les bases de la communication
Les acteurs de la communication
Les modèles de la communication
Le traitement de l'information
Les intérêts de la communication
Le langage verbal, non verbal et para verbal

Les raisons et les conséquences d'une mauvaise communication
Notion de filtre
Biais d'interprétation Conséquences émotionnelles

L'affirmation de soi
Le comportement passif
Le comportement inhibé
Le comportement manipulateur
Le comportement assertif/affirmé

La communication efficiente
Les reformulations Ecoute active / passive L'empathie
Enquête négative Disque rayé
Technique du brouillard
Méthode DESC
Résolution de conflit

La Communication Non Violente (CNV)
Cessons d'être gentils, soyons vrais
Le parler vrai, le non-jugement (sur soi, sur les autres)

PUBLIC VISÉ :

Cette formation s'adresse à tout professionnel exerçant auprès des familles de patients hospitalisés, de résidents (cadre, infirmiers, aide-soignante, assistante sociale, personnel administratif etc...)

MÉTHODES ET MOYENS PÉDAGOGIQUES :

Apport pratiques de jeux de rôles, en groupe, avec débriefing
Apports théoriques et mises en pratique immédiates de ces apports
Méthodes interactives : travail à partir de l'expérience des participants Méthodes illustratives : exercice de pratique réflexive conduite par le formateur

MÉTHODES ET MODALITÉS D'ÉVALUATION :

Quiz de connaissance et/ou test de positionnement en amont et en fin de formation
Auto-évaluation en cours de formation à l'aide des exercices proposés par le formateur
Questionnaire de satisfaction et d'auto-évaluation en fin de formation
Suivi à distance, à l'aide d'un questionnaire, des impacts de la formation (transferts réalisés ou non, difficultés rencontrées et levées ou persistantes, etc.)