

Améliorer la qualité des soins relationnels par la communication non violente

CONTEXTE

Dans "Maltraitance/bienveillance dans les établissements de santé", la HAS évoque la maltraitance "ordinaire" qu'elle distingue de la maltraitance « délictuelle, intentionnelle et exceptionnelle ». Selon Fabienne Gaudier, cadre de santé auteur de l'article la « bienveillance en pratique » celle-ci peut par exemple être provoquée, par manque d'information, de communication ou de considération pour le patient. Dans un contexte où l'aspect humain aurait tendance à s'effacer au profit de la technicité la Communication Non violente promeut et se fait outil essentiel de la démarche globale de bienveillance. Il reste cependant aux autorités institutionnelles et managériales à penser et prendre en compte le temps nécessaire à cette bienveillance. Toutefois une qualité de soin améliorée, davantage bienveillante et donc plus efficiente, grâce à une communication de qualité ne répondrait-elle pas justement et paradoxalement à une réalité de terrain où le temps manque ? De même façon qu'elle répondrait au besoin de sens dans l'exercice du métier de soignant et au besoin de considération du patient dans le même mouvement, afin d'alléger sa souffrance.

Nous vous proposons durant cette formation de développer la qualité des actes professionnels grâce à la qualité de la relation soignant-soigné. Ces nouveaux apports vous permettront de donner une dimension porteuse de sens à la relation au bénéfice de la qualité de vie du patient et de celle du soignant.

PUBLIC CONCERNE: Aides-soignants et aides-soignantes qui souhaitent développer de nouvelles compétences en communication bienveillante et facilitante.

PRE REQUIS: Aucun

FORMATRICE: Sophrologue spécialisée dans l'accompagnement des émotions, accompagnement de la personne atteinte de la maladie d'Alzheimer, praticienne en Relation d'Aide et en C.N.V, formatrice.

OBJECTIFS DE LA FORMATION

S'approprier les fondamentaux de la communication bienveillante dans les actes professionnels quotidiens pour en améliorer la qualité.

OBJECTIFS PEDAGOGIQUES

- Identifier et comprendre l'agressivité d'un patient comme une manifestation de ses besoins
- Permettre et faciliter l'expression de ces besoins par la Communication non violente
- Être à même d'y répondre de façon adaptée en construisant une relation bienveillante
- Développer des compétences relationnelles propices à l'amélioration de la qualité des soins

DEROULE DE LA FORMATION

Matin

- Présentation de la journée de formation, des objectifs et recueil des attentes des participants
- Questionnement qui ouvre le champ professionnel sur la Communication Non Violente en lien avec la qualité des soins
- Réflexion et travail en sous-groupes : que cache les manifestations agressives et quels sont les besoins sous-jacents ?
- Exploration et identification participative des facteurs facilitants et entravant la communication
- Présentation du processus de la CNV avec échanges

Après midi

- Comment faciliter l'expression des besoins par la CNV ? mise en application
- Atelier « construire une relation bienveillante », cas concret, réflexion professionnelle
- Qu'est-ce qu'améliorer la qualité des soins ?
- Les compétences relationnelles à développer, présentation et pratique

Evaluation à chaud

Post test

DUREE

7 heures

MOYENS PEDAGOGIQUES

- Pédagogie interactive et participative.
- Echanges au sein du groupe
- Questions/réponses

DELAIS D'ACCES Aucun

N'hésitez pas à nous faire connaître vos besoins spécifiques en contactant notre référent handicap:

Christine DECLERCQ - c.declercq@niceoevent.com