

FICHE PEDAGOGIQUE

« La communication et l'écoute active : créer un environnement de soins respectueux ».

1. OBJECTIFS DE FORMATION

Objectif général :

Renforcer les compétences relationnelles des aides à domicile afin de favoriser une communication bienveillante et efficace, au service d'un accompagnement respectueux et individualisé.

Objectifs opérationnels :

- Que veut dire communiquer ? Qu'est-ce que la relation d'aide ?
- Identifier les principes clés de la communication verbale et non verbale dans la relation d'aide.
- Développer l'écoute active pour mieux comprendre les besoins de la personne accompagnée.
- Adopter une posture professionnelle bienveillante et respectueuse.
- Prévenir les tensions et les incompréhensions dans la relation d'aide.

Objectifs pédagogiques :

À l'issue de la formation, les participants seront capables de :

- Repérer les freins et les leviers à une communication apaisée.
- Mettre en œuvre les techniques de l'écoute active.
- Adapter sa communication à la situation et à la personne accompagnée.
- S'exprimer de façon claire, respectueuse et sécurisante.
- Réagir de façon professionnelle en cas de conflit ou de refus.

Modèle pédagogique :

- Apports théoriques illustrés : exemples concrets, anecdotes professionnelles des apprenants
- Jeux de rôle pour expérimenter l'écoute et le questionnement
- Études de cas en binôme : communication difficile, refus, état d'agitation

NICEO Formation,

FICHE PEDAGOGIQUE

- Mise en commun : échanges de pratiques, feedback en groupe

Durée :

- Un jour

2. INTRODUCTION / CONTEXTE

Dans le cadre du soutien à l'autonomie, la qualité de la communication entre l'aide à domicile et la personne accompagnée est essentielle. Une relation basée sur l'écoute, le respect, et la reconnaissance de l'autre favorise un climat de confiance, réduit les tensions et soutient la bientraitance.

Les professionnels intervenant à domicile doivent faire preuve de compétences relationnelles solides, souvent dans des contextes complexes : isolement, refus, pathologies cognitives, conflits familiaux.

Textes de référence

- Loi 2002-2 : bientraitance, respect de la personne
- ANESM / HAS : Recommandations sur la qualité de vie et la relation soignant-soigné
- Charte des droits et libertés de la personne accueillie
- Guides CNSA sur la relation et la communication dans l'aide à domicile

3. PUBLIC CIBLE DE LA FORMATION

Public concerné :

- Aides à domicile souhaitant renforcer leurs compétences en communication dans le cadre de leur accompagnement quotidien

Prérequis :

- Aucun

4. PROGRAMME DETAILLE

MATIN : comprendre la communication dans la relation d'aide

- Accueil, attentes, recueil des représentations
- Les bases de la communication : verbale / non verbale / para-verbale
- Les freins à la communication
- La posture professionnelle : neutralité bienveillante et disponibilité

NICEO Formation,

FICHE PEDAGOGIQUE

- Mise en situation : jeux de rôles

Travail en groupe :

Identifier les attitudes aidantes et les attitudes bloquantes

APRES-MIDI : Pratiquer l'écoute active dans sa posture professionnelle

- Définition et principes de l'écoute active : empathie, reformulation, non-jugement
- Les étapes de l'écoute active : être présent, entendre, comprendre, valider
- Gérer les situations complexes : refus d'aide, agressivité, silence, attitude de repli
- Jeux de rôle : « écouter sans interrompre », « reformuler sans juger »

5. ORGANISATION

Formateur :

-

Dispositif de suivi et d'évaluation des résultats de la formation :

- Evaluation de l'expertise des stagiaires et de l'atteinte des objectifs :
Pré test : en amont de la formation
Post test : à l'issue de la formation

Etabli sur la base de questions au format QCM

6. BIBLIOGRAPHIE (20 maximum)

Documents de référence :

- ANESM (2011). La bientraitance, un enjeu de la qualité des accompagnements.
- HAS (2021). Qualité de la relation avec les personnes accompagnées à domicile.
- CNSA (2020). Les fondamentaux de la relation d'aide.
- Charte des droits et libertés de la personne accueillie (2004)
- Ministère des Solidarités. Référentiel des métiers de l'autonomie

Ouvrages :

- Carl Rogers – Le développement de la personne

NICEO Formation,

FICHE PEDAGOGIQUE

- Marshall Rosenberg – Les mots sont des fenêtres (Communication non violente)
- C. Roulleaux-Dugage – La bientraitance en action
- A. Maisonneuve – L'écoute dans la relation d'aide

7. CV simplifié

NICEO Formation,

25 rue de Ponthieu, 75008 PARIS

www.niceoevent.com