FRANCHE-COMTÉ
Axe 2 : Poursuivre et améliorer la démarche continue de la qualité de prise en charge des patients et des résidents

Module n°1 : ACF - Développer la relation aux familles

Contexte

llustrer certaines situations «délicates» : Urgences, hospitalisation, transfert de chambre, présence de la famille lors des repas, perte de linge, tarifs et prise en charge, réclamations, plaintes etc...

Sensibiliser les participants à l'anticipation, à la bonne utilisation des outils de communication pour éviter la dégradation de la relation usager + famille / établissement + équipe

Développer les outils complémentaires afin de limiter les conflits à l'exceptionnel, l'imprévisible.

Objectifs

- Comprendre les familles, connaitre les besoins et attentes des personnes soignées et de leurs proches en termes relationnels,
- Comment appréhender la diversité des situations et pouvoir exprimer sa
- propre personnalité dans la communication avec l'usager et son entourage, Comment mieux gérer ses émotions dans la communication pour améliorer l'accueil et le confort du patient et de son entourage,
- Acquérir des techniques d'expression pour faire face à l'usager et maintenir la qualité de la relation en situation difficile,
- Gérer les relations difficiles avec les familles,
- Désamorcer une situation conflictuelle ou dangereuse,
- Développer des modes de communication adaptées à cette relation
- Analyser ce qui se joue dans la relation et la posture soignant-soigné
- Savoir utiliser des outils permettant de renforcer la communication avec l'usager et son entourage.

Programme

JOUR 1

- Situations de communication en secteur sanitaire et social : De la plainte aux maux...
- Pour favoriser la communication : Accroitre la connaissance de soi
- Clarifier les attentes des familles et des professionnels
- Rappels sur les principes en matière de communication
- Le rôle de l'émotionnel dans la communication
- Mieux communiquer pour mieux prendre soin -Les bases d'une relation réussie -Se positionner en professionnel dans la communication avec les familles

JOUR 2 LES MODES DE COMMUNICATION ET LES OUTILS A DEVELOPPER -Les grands principes de la JUSTE DISTANCE dans la relation soignant /soigné -Place de la communication dans la relation d’aide -Une méthode CNV (communication non violente) -Comment me faire écouter et comprendre ? -Comment renforcer mon positionnement -La recherche du bien-être et de la bientraitance de l’usager et de sa famille

JOUR 3 UTILISEZ SON SAVOIR--FAIRE DANS LES SITUATIONS DE COMMUNICATION -L'importance de l’affirmation de soi au service de la qualité de la communication avec les usagers /Application pratiques -Son rôle et ses responsabilités : affirmation de soi et des soins en toutes situations ? -Mieux appréhender les outi ls de communication en toutes situations

Public

tout personnel travaillant ou susceptible d’être en situation d’accueil ou de contact direct ou indirect avec les usagers, leurs familles et l’entourage

Exercice
2024

Nature
AFR

Organisé par
ACF ou la CROIX ROUGE FRANCAISE

Durée
21 heures