

## ORGANISME DE FORMATION – CABINET DE CONSEIL



### LA RELATION SOIGNANT / SOIGNÉ : INSTAURER UN CLIMAT DE CONFIANCE

#### Objectifs :

- Comprendre les causes et les conséquences des difficultés relationnelles entre soignants et soignés.
- Identifier les difficultés rencontrées dans les relations avec les patients pour y remédier.
- Acquérir les outils de base d'une communication satisfaisante.
- Améliorer la prise en charge globale du patient en appréhendant ses besoins et ses difficultés.
- Repérer les situations conflictuelles et stressantes.

#### PUBLIC / PREREQUIS

Tous personnels soignants (infirmières, aides-soignantes, agents des services hospitaliers)

#### DEROULEMENT / LIEU DE FORMATION

**Durée :** 14 heures soit 2 jours

**Lieu :** Locaux du client ou dans nos locaux

**Nombre de participants :** 4 à 12 participants

#### PEDAGOGIE

##### Méthodes pédagogiques :

Formation action, d'apports théoriques, d'ateliers d'entraînement en sous-groupes sur les outils proposés

- D'échanges réguliers entre participants et avec le formateur et coaching de groupe.
- De démonstrations courtes effectuées par le formateur.

#### EVALUATION

**Formative :** Une attestation de compétence sera délivrée au candidat qui a participé activement à l'ensemble de la formation.

#### PROGRAMME DE FORMATION

##### LES CAUSES ET LES CONSÉQUENCES DES DIFFICULTÉS RELATIONNELLES ENTRE SOIGNANTS ET SOIGNÉS :

- La relation soignants / soignés.
- Les interactions relationnelles.
- Les causes de relations difficiles ou de conflits.
- Les facteurs qui détériorent la relation.
- Les capacités d'analyse de situations dites difficiles, dans une relation de soignants à soignés.
- Au-delà des symptômes : analyser et comprendre.
- Les patients qui nous mettent en difficulté.

##### PRÉVENTION, CONFRONTATION ET RÉOLUTION DE PROBLÈMES ET DE COMPORTEMENTS ADÉQUATS :

- L'individualisation des soins.
- Pratique de la relation d'aide.
- Les différentes stratégies de résolution de problèmes et de comportements adéquats.
- L'acquisition des outils et des techniques complémentaires aux siennes, visant à améliorer la relation.
- Implication du soignant au quotidien (mise en situation)
- Les attitudes physiques génératrices de confiance, d'écoute et d'empathie.
- Les attitudes à avoir face à l'agression, la manipulation et la provocation.
- Développer ses ressources et prendre soin de soi.