



FORMATION code : CR02 – effectif : 10 p. – durée : 1 jour en présentiel (7h)

Parcours Compétences relationnelles Pratiquer l'écoute active et l'observation

L'écoute active est avant tout une attitude permettant d'améliorer la qualité de la communication. Elle permet à celui qui est écouté de se sentir entendu et compris. Elle lui permet d'être reconnu dans ses difficultés et de mieux les clarifier. Cette formation, en associant la pratique de l'écoute et de l'observation, vise à donner aux soignants des bases comportementales fondamentales pour repérer activement les besoins des patients et y répondre. Elle est un prérequis au développement d'une véritable relation d'aide.

Vous êtes concernés : paramédicaux, médecins, ainsi que toutes les personnes assurant le rôle d'aidant en établissement de santé

Programme pédagogique détaillé

La communication et ses difficultés

- Les apports de la théorie de la communication
- Communication verbale, non verbale, para-verbale
- Les travaux de J. PORTER

Pratiquer l'art de l'écoute active

- Le cadre de l'écoute active
- Les travaux de C. ROGERS sur l'écoute active
- Les techniques de l'écoute active
- L'attitude intérieure de l'écouter

Développer sa capacité d'observation du patient

- L'observation du visage et du corps
- L'observation de l'environnement du patient
- Les outils de structuration de l'observation
- L'attitude intérieure de l'observant

Les situations difficiles

- L'écoute et l'observation en situation de conflit
- L'écoute et l'observation en situation d'urgence

La pleine conscience

- Ici et maintenant
- Les techniques de développement de l'attention
- Accueillir la souffrance de l'autre et sa propre souffrance

Vous apprendrez à

- Identifier les différentes formes d'écoute
- Développer la pratique de l'écoute active
- Vous approprier les techniques de développement de la vigilance
- Intégrer ces nouveaux outils en situation d'urgence ou de conflit

Moyens pédagogiques

- 1 **Supports audiovisuels** pour le contenu notionnel.
- 2 **Etudes de cas interactives DidactiVOTE ©**
Chaque participant dispose d'une mini-machine à partir de laquelle il participe aux études de cas. Idéal pour permettre à chacun de s'exprimer et de se positionner par rapport au groupe.
- 3 **Simulation filmée avec co-vision**
Plusieurs participants simulent une situation relationnelle, devant une caméra vidéo. Le groupe analyse ensuite la scène, selon une grille d'observation.

Evaluation des acquis

- Evaluation des connaissances en fin de journée puis 6 mois après.
- Autoévaluation préalable et consécutive des compétences développées au cours de la formation (à l'aide d'un référentiel).