

MODULE 5 – RELATION/COMMUNICATION

Les termes choisis sont issus de l'Arrêté du 22 Octobre 2005 modifié

COMPETENCE : Etablir une communication adaptée à la personne et son entourage

OBJECTIFS DE FORMATION: Dans le cadre du rôle propre de l'infirmier, en collaboration avec lui et sous sa responsabilité, être capable de :

- Ecouter la personne et son entourage et prendre en compte les signes non verbaux de communication sans porter de jugement ;
- S'exprimer et échanger en adaptant son niveau de langage, dans le respect de la personne et avec discrétion ;
- Expliquer le soin réalisé, les raisons d'un geste professionnel et apporter des conseils sur les actes de la vie courante ;
- Faire exprimer les besoins et les attentes de la personne, les reformuler et proposer des modalités adaptées de réalisation du soin ;
- Apporter des informations pratiques adaptées lors de l'accueil dans le service dans le respect du règlement intérieur ;
- Identifier les limites de son champ d'intervention dans des situations de crise, de violence en prenant du recul par rapport à la personne et à sa situation.

PROGRESSION PEDAGOGIQUE:

Savoirs associés théoriques et procéduraux sur 70H

Le développement psychosociologique de l'homme, les relations humaines, l'insertion dans la société, le lien social.

Relation et communication :

- les valeurs et les principes : respect, discrétion, écoute sans jugement, confidentialité ;
- les facteurs influençant la communication.

Information et droits des patients :

- la charte du patient hospitalisé ;
- la loi du 4 mars 2002 relative aux droits du malade ;
- le secret médical, le secret professionnel ;
- le rôle de l'aide-soignant dans l'information du patient ;
- la maltraitance : prévention, repérage des signes et transmission aux personnes compétentes.

Soins palliatifs et accompagnement des personnes en fin de vie :

- concept de mort : approche culturelle et religieuse ;
- psychologie et personne en fin de vie ;
- soins palliatifs, soins d'hygiène et de confort des personnes en fin de vie ;
- prise en charge des personnes décédées et soutien de la famille et de l'entourage ;
- notions législatives et réglementaires.

Les techniques de communication :

- observation ;
- entretien ;
- communication verbale et non verbale ;
- le jeu et l'animation.

Règles et procédures de communication dans un contexte professionnel.
Démarche d'information et d'éducation.

Accueil et information de la personne et de son entourage.

Ecoute et re-formulation.

Communication verbale et non verbale.

Adaptation de la communication aux différentes situations rencontrées dans les soins.

Accompagnement d'une personne en fin de vie et accompagnement de son entourage.

Education d'une personne pour favoriser ou maintenir son autonomie.

Participation à la démarche éthique.

Niveau d'acquisition et limites d'exigence :

- Les techniques de base de la communication sont développées.
- Un travail approfondi et personnalisé est réalisé sur le comportement au travail et spécifiquement en relation avec les personnes soignées.
- Les situations de maltraitance ou présentant des difficultés dans la communication sont analysées.

EVALUATION OU APPRECIATION DES RESULTATS:

Critères de résultat :

Une relation de confiance est établie ;

- La communication est adaptée en fonction de l'état de santé de la personne ou de sa douleur;
- L'information donnée est comprise par la personne et par son entourage ;
- Les attentes de la personne sont écoutées, entendues avec respect et prises en compte ;
- Des limites sont posées dans les situations d'agressivité, de crise ou de violence

Critères de compréhension :

Les points forts et les points faibles sont identifiés dans une situation de relation donnée ;

Les difficultés rencontrées dans les situations relationnelles difficiles et les moyens pour y répondre sont explicités ;

La notion de respect de la personne est commentée.