

# SAVOIR ÊTRE ET BIENVEILLANCE DU SOIGNANT, une nouvelle relation soignant/soigné

## Public

Médecins, Infirmières, aides soignants, agents hospitaliers, tous personnels des urgences, personnels d'accueil

## Objectifs

- > Se doter de techniques de communication opérationnelles
- > Avoir un engagement « ajusté » face au patient : « soigner », une relation de service
- > Préparer un cadre de réponses justes et adaptées aux différentes situations spécifiques rencontrées
- > Développer une qualité d'accueil sécurisante et efficace
- > Savoir se préserver pour être soignant dans la durée

## Contenu

### Réalisation

**Durée**  
3 jours, soit 21 heures

**Animation**  
Formateur expert

**Groupe**  
4 (minimum) à 12 participants (maximum)

**Pré-requis**  
Ne requiert pas de pré-requis

**Coût 2019-2020**  
1 190 €/jour

**Validation des acquis**  
- Auto-évaluation en fin de stage  
- Attestation de Formation validant l'atteinte des objectifs pédagogiques de la formation

### Acquérir des outils de communication opérationnelle

- > Etablir une communication au-delà des opinions, croyances, jugement et préjugés
- > Les 3 niveaux des techniques de l'accueil : visuel – gestuel - verbal
- > L'influence du premier contact sur la suite du déroulement de la prise en charge : *Exercices*
- > Utiliser les « signes de reconnaissance » pour ancrer le premier contact
- > Identifier le « cadre de référence » de l'autre et le type de réponse adaptée
- > Recenser, connaître et savoir utiliser les ressources existantes dans le service

### Ajuster son engagement : Être dans une relation de service face au patient

- > Savoir reconnaître ses « projections » en tant que soignant
- > Savoir identifier les « projections » du patient
- > Repérer les trois formes d' « attentes » chez le soignant / le patient : Demandes - Désirs - Besoins
- > Clarifier son propre positionnement face au patient
- > Accroître son plaisir et sa motivation à être soignant
- > Gérer son attachement au patient

### Renforcer l'écoute active

- > Gérer les demandes d'informations du malade et de sa famille
- > Comprendre rapidement l'essentiel de la demande :
- > vraies et fausses demandes / vraies et fausses questions
- > Utiliser des techniques de communication pour donner partiellement satisfaction et savoir faire patienter

### Prendre soin de soi en tant que soignant

- > Repérer ses schémas émotionnels : savoir les gérer pour se préserver
- > Savoir se protéger face aux actes, mots, non-dits, dénis du patient
- > Savoir gérer ses pensées négatives
- > Repérer ses facteurs de stress internes

### Faire face aux situations difficiles

- > Savoir détecter les sources d'agressivité inconscientes
- > Anticiper les réactions de violence et savoir rester maître de soi
- > Mieux comprendre la psychologie du passage à l'acte chez tel ou tel type de personnes
- > Evaluer rapidement les ressources sur lesquelles s'appuyer dans ces situations et savoir se protéger
- > Trouver l'attitude, le geste ou la parole permettant de recadrer la situation en abaissant le niveau de l'agressivité