





Programme de la formation

FORMATION BIENTRAITANCE

-  En groupe sur site
-  14 heures sur 2 jour(s)
-  Agent de la fonction publique · De 1 à 14 participants
-  2 800 € Net de taxe par participant

Description courte

Cette formation a pour objectif d'identifier avec précision ce qui constitue la **bienveillance** ou la **maltraitance** (même de façon très subtile) et d'améliorer la qualité de l'accompagnement des patients.

La qualité de la prise en charge dépend d'actions adaptées, mais aussi, de l'état d'esprit, et des relations entretenues par le soignant avec lui-même, ses collègues et bien évidemment les patients.

Ce projet d'amélioration de l'accompagnement, sous différentes formes passe par une facilitation de la communication, des écoutes et des soins des personnes hospitalisées et des équipes.

Profil des participants

Équipe pluridisciplinaire centre hospitalier

Prérequis

Aucun prérequis n'est demandé

Objectifs

1 Promotion de la bienveillance, 2 préventions de la maltraitance

Objectifs opérationnels

Permettre aux participants d'être capables

11 de reconnaître et d'identifier la bienveillance,

12 de déterminer les causes de la maltraitance

13 de repérer les situations de « violences douces » au quotidien

14 de développer une « manière d'être », une posture source de bienveillance

15 de connaître et mettre en œuvre ce qui constitue une communication de qualité avec les patients

Les familles et l'équipe pluridisciplinaire

Aptitudes et compétences visées / attestées

- Reconnaître et identifier la bientraitance
- Déterminer les causes de la maltraitance
- Repérer les différents types de violence au quotidien
- Développer une manière d'être « posture, source de bientraitance »

Contenu

Contenu et modalité de déroulement de la formation

Jour 1 Apports théoriques

- Accueil des stagiaires, présentation du programme.
- Présentation et définition des objectifs de la formation.
- Présentation de chacun ; parcours et motivations, tour de table pédagogique : partage du vécu de chacun, analyse respectueuse des pratiques, permettant de donner les premiers apports en correspondance avec la réalité de ce qui est rencontré par les professionnels et de ce qu'ils attendent.
- Travail sur les représentations individuelles et collectives de la bientraitance, la maltraitance accueil de l'écoute, la communication, le soin relationnel, la relation soignant/soigné et la relation d'aide.
- En raison d'un investissement professionnel important, les soignants ont parfois besoin de découvrir (ou de redécouvrir) et de préciser ces différentes notions. Croyant être dans la délicatesse, ils peuvent hélas involontairement se retrouver dans une « violence douce ». Toutes ces nuances seront finement abordées, dans le respect de chacun, et concrètement mises en œuvre dans un projet de bientraitance et de confort professionnel, tant vis-à-vis des résidents que des familles
- Premières réflexions et premiers apports théoriques.
- Présentation de ce qui fait la bientraitance ou la maltraitance : définition, textes (et précisions sur les différents types de violence au quotidien).
- Apports théoriques mis en œuvre, précis et structurés. Interactions avec les participants (méthode pédagogique affirmative et méthode cognitive)
- Faire face concrètement à différentes situations dans le respect de la bientraitance.
- La communication, la relation, les validations, les facteurs psychiques du patient et du professionnel.
- **Mises en situations précises avec des outils pédagogiques simples**
- Expérimentation des fondements de ce qui fait la bienveillance dans les échanges.
- L'*attention*, la considération, la qualité des *questions* que l'on pose, des *suites de questions* pour rencontrer son interlocuteur
- Différence entre relation et communication, entre la communication (ouverture d'esprit, chaleur humaine) et la relation (liens, émotions, affectivité).

- Différence entre communication et « relation d'aide » puis entre « relation d'aide » et psychothérapie. Une vision claire de ces nuances permet de mieux se positionner, de mieux agir au niveau communicationnel, des distances et proximités, ou de mieux déléguer les situations d'accompagnement psychologique délicates.
- Comment renforcer la qualité de la communication pour mieux gérer les émotions et situations de stress qualité de vie des personnels au quotidien et éviter l'épuisement professionnel et la maltraitance.
- Développement de la bientraitance et de la bienveillance.
- Mieux communiquer : passer de l'affrontement à la coopération. Qualité de la communication : notion des 6 validations existentielles : réception (l'information), compréhension (le sens), accueil (de la différence), gratitude (rien n'est dû), cohérence (les justesses), existentielle (la reconnaissance). Tout cela permet l'affirmation de son propre propos avec délicatesse et efficacité (pas de phrases toute faites).
- L'accueil : savoir s'ouvrir avant d'expliquer. Être proche sans être vulnérable, être distinct sans être distant, chaleureux sans être dans l'affectivité.
- La place du non verbal : il représente 90% de l'information échangée et peut modifier le sens d'une phrase jusqu'à son opposé. Il dépend plus de l'état d'esprit que du contrôle, il est travaillé avec soin dans cette formation : être avant de faire. Les phrases bien faites ne constituent pas à elles seules la communication.
- Retours d'expériences :
- Partage et discussion autour des expériences de chacun(es).
- Installation des conflits.
- Les non-dits et leurs conséquences.
- La confusion entre besoin et solution.
- Les bases de la communication d'équipe.
- L'écoute, le mode d'expression, l'information à donner ou à trouver.
- Les attentes réciproques.
- Les besoins demandes et offres, de solidarité et de dépendance.
- L'esprit d'équipe, les valeurs communes

Jour 2 : Les mises en œuvre professionnelles:

Il n'est pas question de training, ni de répétition, ni de jeu de rôle, mais bien de la mise en œuvre d'un accompagnement de qualité : recevoir, comprendre, accueillir. Il s'agit de s'ouvrir avant d'expliquer pour être compris et de développer des messages de cohérences. Cette communication permet de gagner du temps.

Ainsi des outils pédagogiques spécifiques, simples et progressifs sont proposés. Ils permettent une approche **précise de la posture, de l'attention, de la qualité de présence, des différentes validations, et du guidage non directif**, dans le but notamment d'être **bientraitant bienveillant dans toutes les situations, même de stress ou complexe**. Ces actions ne constituent pas des modèles, mais sont bien des moyens **d'expérimenter**, les différents aspects en présence dans la phase de mise en œuvre en situation d'accompagnement.

Nous abordons ici la mise en œuvre de situations professionnelles proprement dites.

Ces mises en œuvre se déroulent selon **trois modes** (selon le groupe et selon le temps disponible) :

- Si de nombreux exemples, du formateur et des stagiaires ont déjà éclairé et contribué à l'illustration des apports théoriques, dans cette partie **de mises en œuvre**, il est question **d'actions**

concrètes permettant d'expliciter et de mémoriser les fondements concernant la communication et le fonctionnement de la psyché afin de favoriser la bienveillance.

- Ainsi des **ateliers respectueux de l'intégrité de chacun** sont proposés. Ces mises en œuvre donnent accès à la délicatesse d'une **nouvelle qualité d'écoute**. Elles permettent d'apprendre à utiliser subtilement le ressenti par lequel, le professionnel **identifie les causes des difficultés de communication et/ou des souffrances psychologiques**. Enfin elles ouvrent à des postures qui permettent de **remédier** à ces causes sans les combattre pour dénouer **les difficultés présentes**.
- Cela concerne des **situations déjà rencontrées dans la vie professionnelle**, « maltraitances dures et douces » et pour lesquelles le participant souhaite acquérir une compétence et une expertise. Celles-ci, sont alors mises en œuvre avec, d'une part un stagiaire qui la « joue », et d'autre part un stagiaire qui « l'accompagne avec le plus de tact possible », mettant en œuvre ce qui a été acquis dans la session.

- Ces ateliers se déroulent **sous la supervision du formateur**.

Exercices :

- Capacité d'écoute.
- Les questions ouvertes fermées, la reformulation.
- Le silence et la non réponse.
- Être distinct sans être distant.
- Les situations d'opposition.
- Les questions sans condition et obligation de réponse.
- Accompagner les parties prenantes : familles, patients, collègues dans des situations difficiles : Il est recherché une plus grande aisance dans les situations de communication quotidiennes avec patients et familles.
- Annonce de la maladie.
- Détresse psychologique.
- Soins palliatifs.
- Débordements émotionnels.
- Bienveillance et bienveillance Plus de capacités à apporter un soutien psychologique suffisamment profond (même en situation lourde) dans un temps suffisamment court.

Savoir « être humain » sans « être vulnérable », « être touché » sans « être affecté », « être accompagnant » sans nuire à la dignité ou à l'autonomie

Echanges autour de situations vécues par les participants.

- Nous aborderons la capacité à accueillir, à entendre vraiment aussi bien qu'à donner une information, et surtout à poser des questions avec justesse pour favoriser l'expression ainsi que les 6 points de validation permettant d'apporter un soutien signifiant.
- Le non verbal sera particulièrement présent dans toute l'expérimentation, car il représente l'essentiel de l'information échangée (93%) et tient une place très importante dans la qualité des accompagnements.
- Nous aborderons de manière concrètes les processus à l'œuvre dans la psyché : structure psychique, pulsions, de rôles des manifestations émotionnelles et des symptômes psychologiques et des émotions. Nous établirons les conséquences sur la communication au quotidien.
- Des éléments simples et précis permettront ici d'avoir une conscience fine des enjeux de la bienveillance en lien avec une souffrance psychologique et des moyens de l'accompagner.

Pédagogie et organisation

Moyens et méthodes pédagogiques de la formation

Pédagogie basée sur les principes de la formation/action qui impliquent une participation active des stagiaires :

- Apports méthodologiques du formateur,
- Analyses en commun,

Méthode participative : Utiliser les situations vécues par les participants pour dynamiser le groupe et optimiser l'espace de communication et de compréhension.

Active : élaborer des réflexions et échanges à partir de mise en scènes jouées et de jeux de rôles, travaux en sous-groupe.

Constructive : création d'outils d'animation personnalisés à partir de modèles existants.

Expositive : faciliter l'apprentissage par des techniques d'exposés oraux.

Positionnement et Modalités d'évaluation des acquis

BILAN ET ÉVALUATION DE LA FORMATION

Un bilan de la formation sera effectué à chaud en fin de chaque stage :

- Évaluation par expression orale, le formateur rédigeant un compte rendu de cette expression des stagiaires.
- Évaluation écrite et individuelle des stagiaires, en renseignant la feuille d'évaluation.

Évaluation des connaissances acquises par un questionnaire Autoévaluation et évaluation à chaud

Mode de validation

Moyens et méthodes de Validation

Pédagogie basée sur les principes de la formation/action qui impliquent une participation active des stagiaires :

- Apports méthodologiques du formateur,
- Analyses en commun,

Méthode participative : Utiliser les situations vécues par les participants pour dynamiser le groupe et optimiser l'espace de communication et de compréhension.

Active : élaborer des réflexions et échanges à partir de mise en scènes jouées et de jeux de rôles, travaux en sous-groupe.

Constructive : création d'outils d'animation personnalisés à partir de modèles existants.

Expositive : faciliter l'apprentissage par des techniques d'exposés oraux.

Financements possibles

Financement institutionnel

Modalités et délai d'accès

Conventionnel

Référent handicap

PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP : (*mise en place de compensation...*)

Contact : Référent handicap 02 51 84 95 55 / 06 28 70 45 28 / nadiahadjeri@cadresenmission.com

Accessibilité aux personnes en situation de handicap

La formation est accessible

Intervenant

Intervenant :

Roland Coyac : Ergothérapeute DE, Sophrologue, Psychopraticien et formateur en maïeusthésie, Ancien directeur de structures médicosociales, Master 2 de management des organisations médicales et médicosociales, Consultant, Formateur, Chargé de mission.