

Empathie et écoute du patient et de ses proches

Objectifs

1. analyser les difficultés rencontrées par les participants dans l'accompagnement des patients et de leurs proches
2. identifier les obstacles à la communication
3. pratiquer l'empathie
4. pratiquer l'écoute active
5. décoder la communication non verbale
6. favoriser l'expression des émotions

Programme

Matin du 9 décembre (9h-12h30)

Plénière (9h30- 10 h15): accueil, prétest et présentations ; recueil des attentes des participants : introduction de l'expert sur les fondements de la relation soignant/soigné

- Atelier (10 h15- 11 h45): les situations difficiles rencontrées par les participants dans l'accompagnement des patients et de leurs proches :
 - Par équipes de 4, les participants notent sur des post-it les difficultés qu'ils rencontrent par rapport à l'accompagnement de leurs patients et de leurs proches (1 difficulté par post-it) ; puis chaque équipe va coller ses post-it sur les 5 panneaux préparés (les 5M de la qualité). Sous la conduite du formateur; ils les analysent, les classent par types, puis les hiérarchisent suivant leur importance (gravité de l'impact) et leur fréquence
 - Atelier (10h45-11h15) : les participants, grâce à différents exercices de communication prennent conscience des différents obstacles à la communication entre les personnes et plus spécialement entre le patient et le médecin
 - Plénière (11h15- 11h30) : apports de l'expert sur les fondamentaux de la communication
 - Atelier (11h30-12h00) : les participants, grâce à différents exercices, prennent conscience de ce qu'est l'empathie
 - Plénière (12h00- 12h30) : apports de l'expert sur l'empathie

Déjeuner

Après midi du 9 décembre (14h- 17h30)

- Plénière (14h00-14h30) : apports de l'expert sur l'écoute active, questionnement, feed back, reformulation...
- Ateliers (14h30-15h30) : tests (entre autres test de Porter), exercices et jeux de rôles pour s'entraîner à pratiquer l'écoute active
- Plénière (15h00- 15h15) : apports de l'expert, illustrés par des photos et des films, sur la communication non verbale
- Ateliers (15h15-15h45) : exercices de communication non verbale
- Plénière (15h45- 16h15) : apports de l'expert sur les émotions
- Ateliers (16h15-17h00) : jeux de rôles
- Plénière (17h00- 17h30) : questions/réponses ; post-test, évaluation et conclusion