

## Pratiquer une communication bientraitante

### Contexte

Selon la Haute Autorité de Santé (HAS), "la bientraitance est une culture inspirant les actions individuelles et les relations collectives au sein d'un établissement ou d'un service. Elle vise à promouvoir le bien-être de l'utilisateur en gardant à l'esprit le risque de maltraitance. Elle se caractérise par une recherche permanente d'individualisation et de personnalisation de l'accompagnement et relève d'une culture partagée du respect de la personne et de son histoire, de sa dignité et de sa singularité ; elle s'exerce et s'incarne par une communication bientraitante.

Cette formation vous propose d'aborder les enjeux de la relation, des outils de communication pour établir une communication bientraitante visant notamment la prévention et la régulation des conflits.

**Durée:** 14.00 heures (2.00 jours)

### Profils des stagiaires

- Professionnels de l'accompagnement, de la relation, de la santé, de l'éducation des secteurs sociaux, médico-sociaux.

### Prérequis

- Pas de pré-requis

### Objectifs pédagogiques

- Pratiquer une communication bientraitante
- Définir la communication bientraitante
- Identifier les compétences psychosociales à mobiliser dans la relation
- Utiliser des techniques d'entretien favorisant une relation bientraitante
- Désamorcer un conflit par une communication bientraitante : l'outil DESC

### Contenu de la formation

- Jour 1 (7 heures)
  - Présentation de la formation, des participants, du formateur
  - Définition de la communication bientraitante
  - Les enjeux de la relation
  - Les compétences psychosociales mobilisées dans la relation

## Ireps Nouvelle-Aquitaine

6 Quai de Paludate

33 800 Bordeaux

Email: formation@irepsna.org

Tel : 05 55 75 15 08



- Clôture de la journée
- Jour 2 (7 heures)
  - L'écoute réflexive
  - Régulation de conflit : l'outil DESC
  - Mises en situation d'entretien
  - Clôture et évaluation de la formation

### Organisation de la formation

#### Equipe pédagogique

Jean-Pierre HENRY, Formateur de l'Ireps Nouvelle Aquitaine

#### Moyens pédagogiques et techniques

- Accueil des stagiaires dans une salle dédiée à la formation
- Documents supports de formation projetés
- Exposés théoriques
- Mise en situation
- Mise à disposition en ligne de documents supports à la suite de la formation

#### Dispositif de suivi de l'exécution de l'évaluation des résultats de la formation

- Feuilles de présence
- Formulaires d'évaluation de la formation
- Attestation d'assiduité et de fin de formation