



## Descriptif de module

**Filière :** Année propédeutique Santé

**1. Intitulé du module :** Relation et communication avec les usagers **Année académique :** 2019-2020

### 2. Organisation

**Dotation horaire du module :** 18 demi-journées, soit 72 périodes

### 3. Finalités et objectifs généraux d'apprentissage

La finalité du module est de permettre à l'étudiant de :

- développer une communication adaptée, respectueuse des principes éthiques afin d'assurer une relation adéquate avec l'utilisateur et les proches.

Les objectifs généraux d'apprentissage qui en découlent sont les suivants :

- connaître les fondements de la communication humaine et leur application dans le domaine de la santé,
- s'initier aux techniques de communication professionnelle permettant d'établir une relation avec les usagers et leurs proches,
- recueillir l'information utile dans la pratique professionnelle,
- choisir un mode de communication aidante et d'intervention adapté à la réalité de l'utilisateur.

### 4. Contenus

**Connaissances, habiletés et attitudes visées :**

<b>Connaissances</b>	<b>Habiletés et attitudes visées</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Définitions : relation de service, relation professionnelle dans la santé (comportement et attitude empathiques, écoute active, non jugement, éthique).</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Respecte les normes de comportement (saluer, se présenter, ...),</li> <li>- Distingue les similitudes et différences entre ses valeurs et celles de l'utilisateur,</li> <li>- Etablit des relations professionnelles avec les usagers et leurs proches.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Les grands concepts de communication,</li> <li>- Facteurs influençant la communication (culture, âge, déficiences ...),</li> <li>- L'importance des émotions dans la relation,</li> <li>- Le toucher dans la relation professionnelle, l'importance du corps en communication,</li> <li>- Techniques de communication.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Etablit une communication bilatérale,</li> <li>- Reconnaît et prend en compte les éléments pouvant influencer la communication (déficiences, culture, âge ...),</li> <li>- Vérifie la compréhension du message auprès de l'utilisateur,</li> <li>- Recueille, recherche des informations auprès de l'utilisateur et vérifie sa propre compréhension,</li> <li>- Expérimente différents types et modes de communication,</li> <li>- Transmet des consignes de manière adaptée à l'utilisateur.</li> </ul>

## Plan des cours

Intitulé du cours	Objectifs spécifiques	Nombre ½ journées (Théorie – Pratique)	Intervenant-e-s
APS 4 - 1. : Identité et diversité humaines : matrice de la relation	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Identifier les fondements de l'identité et de la diversité humaines, en utilisant les notions de société, culture, genre, âge, groupe, handicap, santé et maladie,</li> <li>- Reconnaître la spécificité de la relation professionnelle (relation de confiance, alliance thérapeutique).</li> <li>- Découvrir quelques outils pour aborder les communications difficiles et hors du commun</li> <li>- Etre sensibilisé-e à la problématique liée à la diversité.</li> </ul>	2 - 2	M. KOYA (SI) S. REY (TRM) Équipe APS4
APS 4 - 2. : La gestion des émotions	<ul style="list-style-type: none"> <li>- S'initier à gérer ses propres émotions et à prendre en compte celles de l'utilisateur,</li> <li>- Comprendre les différentes implications de soi dans la relation.</li> </ul>	1 - 2	M. KOYA (SI) Équipe APS4
APS 4 - 3. : Le rapport au corps dans la santé	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Appréhender les différents rapports au corps dans la relation aux usagers,</li> <li>- Expérimenter la proximité-distance : territoires-intimité, sexualité,</li> <li>- Se familiariser avec différentes approches sensorielles : sons, images, odeurs, toucher.</li> <li>- Relier langage du corps-émotions-communication</li> </ul>	2 - 3	M. TROVATO (PH) Équipe APS4
APS 4 - 4. : Techniques de base de communication	<ul style="list-style-type: none"> <li>- S'exercer aux techniques de base de la communication : accueil, information, entretien, accompagnement lors de difficultés, dont le deuil.</li> <li>- Relier ces techniques aux autres contenus du cours.</li> </ul>	2-4	M. KOYA (SI) Équipe APS4 M. PITTET (Pompes funèbres)

## 5. Modalités d'évaluation et de validation

### Modalités d'évaluation :

- Evaluation écrite
  Evaluation orale
  Evaluation pratique

### Modalités :

Ce module est évalué au travers d'un examen pratique de type ECOS (Examen Clinique/Pratique à Objectif Structuré), d'une durée de 15 minutes. L'étudiant-e démontre ses aptitudes à entrer en relation avec un usager et à utiliser les techniques de communication pour offrir une prestation de qualité. Il consiste à réaliser une communication orale avec un patient simulé à partir d'une situation donnée. Il comporte une question orale plus générale posée en fin d'examen.

- Date de l'évaluation : Semaine 20-21

### Modalités de validation :

Le module est validé si l'étudiant-e obtient une note supérieure ou égale à E, lors de l'ECOS.

## 6. Modalités de remédiation

### Modalités :

Lorsque l'étudiant obtient F lors de la première session de validation pratique, l'étudiant-e a la possibilité de procéder à une remédiation une fois seulement.

Date : Semaine 26

## 7. Remarques

Les ateliers préparent les étudiants à mobiliser leurs connaissances grâce à des lectures dirigées, des échanges, des jeux de rôles, des situations filmées, diverses activités et l'opportunité d'être confrontés à des patients simulés.

## 8. Ouvrages de référence

Reny Pascale, *Savoir communiquer pour mieux aider* (2018) ERPI, Pearson, Québec

Richard C. et Lussier M.-Th. *La communication professionnelle en santé* (2016), ERPI, Québec

## 9. Enseignant-e-s

Une équipe stabilisée travaille les contenus et les didactiques du module : M. Koya, S.Rey, M. Trovato et équipe APS 4 : Diane Martin, Marine Laforge, César Aguet, Etienne bernoulli, Gilles Bangerter, Irene Pegito, Virginie Leuenberger, Anne Louis, Josiane Mbarga et autres intervenants occasionnels.

## 10. Responsable du module

**Mapendo Koya** : [mapendo.koya@hesav.ch](mailto:mapendo.koya@hesav.ch)

Descriptif validé le 10.09.2019

Par : Responsables APS