



## Descriptif de module

**Filière** : Année propédeutique Santé

**1. Intitulé du module : Relation et communication avec les usagers** **Année académique : 2020-2021**

### 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) I. PEGITO (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) P. LONGCHAMPS (Soc.)

## 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.

Pour des raisons sanitaires liées au Coronavirus, les stratégies pédagogiques et les modalités d'évaluations sont susceptibles des modifications selon les directives de l'Office fédéral de la Santé publique et celles du service de santé publique du canton de Vaud.

## 8. Ouvrages de référence

- Reny, P. (2018). Savoir communiquer pour mieux aider. ERPI, Pearson, Québec.
- Richard, C., & Lussier, M. T. (2016). La communication professionnelle en santé. ERPI, Pearson, Québec

## 9. Enseignant-e-s

Une équipe stabilisée travaille les contenus et les didactiques du module : M. Koya, S.Rey, M. Trovato, P. Longchamps et équipe APS 4 : Diane Martin, Marine Laforge, Etienne Bernoulli, Gilles Bangerter, Irene Pegito, Virginie Leuenberger, Anne Louis, Josiane Mbarga, Virginie Stocco, Tamara Chédel et autres intervenants occasionnels. ]

## 10. Responsable du module

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

Descriptif validé le 02.09.2020

Par : Responsables APS