



Descriptif de module

Filière : Année propédeutique Santé

1. **Intitulé du module : Relation et communication avec l'utilisateur** Année académique : 2022-2023

2. Organisation

Dotation horaire du module : 72 périodes

3. Finalités et objectifs généraux d'apprentissage

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

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

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"> - 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, - Reconnaître la spécificité de la relation professionnelle (relation de confiance, alliance thérapeutique). - Découvrir quelques outils pour aborder les communications difficiles et hors du commun - Être sensibilisé-e à la problématique liée à la diversité. 	2 - 2	M. KOYA (SI) S. REY (TRM) Équipe APS4
APS 4 - 2. : La gestion des émotions	<ul style="list-style-type: none"> - S'initier à gérer ses propres émotions et à prendre en compte celles de l'utilisateur, - Comprendre les différentes implications de soi dans la relation. 	1 - 2	M. KOYA (SI) Équipe APS4
APS 4 - 3. : Le rapport au corps dans la santé	<ul style="list-style-type: none"> - Appréhender les différents rapports au corps dans la relation aux usagers, - Expérimenter la proximité-distance : territoires-intimité, sexualité, - Se familiariser avec différentes approches sensorielles : sons, images, odeurs, toucher. - Relier langage du corps-émotions-communication 	2 - 3	M. TROVATO (PH) I. PEGITO (PH) Équipe APS4
APS 4 - 4. : Techniques de base de communication	<ul style="list-style-type: none"> - S'exercer aux techniques de base de la communication : accueil, information, entretien, accompagnement lors de difficultés, dont le deuil. - Relier ces techniques aux autres contenus du cours. 	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 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. Date : semaine 27

7. Remarques

Les ateliers préparent les étudiant.e.s 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, 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 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, Imène Darbeida, Lorena Da Veiga Gonçalves, Irene Pegito, Virginie Leuenberger, Anne Louis, Josiane Mbarga, Virginie Stocco, Tamara Chédel, Christelle Munene et autres intervenants occasionnels.]

10. Responsable du module

Mapendo Koya : mapendo.koya@hesav.ch

Descriptif validé le 23.08.2022 Par : Co-Responsables APS