



Descriptif de module

Filière : Année propédeutique Santé

1. **Intitulé du module : Relation et communication avec l'utilisateur** Année académique : 2024-2025

2. Organisation

Dotation horaire du module : 19 demi-journées, soit 76 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 utilisateurs 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 utilisateurs 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 - Etre 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) M. KOYA (SI) 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 :

Consigne : L'étudiant-e démontre ses connaissances et ses habiletés acquises en relation et communication professionnelle, d'une part ; ainsi que ses aptitudes et ses habiletés à entrer en relation avec un usager et à analyser ses interactions relationnelles et communicationnelles pour offrir une prestation de qualité, d'autre part.

Forme :

La validation du module consiste en évaluation des connaissances et des habiletés en relation et communication professionnelle. Elle se traduit en deux évaluations telles que suit :

A. Questionnaire avec des questions à choix multiple (QCM : 30% de la note finale).

B. Examen pratique individuel, type Examen Clinique Objectif Structuré (ECOS : 70% de la note finale).

Les modalités précises sont indiquées aux étudiant-e-s par le/la responsable de l'APS, par écrit et lors d'une information ciblée.

• Date de l'évaluation :

A. Questionnaire avec des questions à choix multiple (QCM : 30% de la note finale), en semaine 51.

B. Examen pratique individuel, type Examen Clinique Objectif Structuré (ECOS : 70% de la note finale), en semaine 20-21.

Modalités de validation :

Le module est validé si l'étudiant-e obtient au moins la note globale de E lors de deux épreuves.

6. Modalités de remédiation

Modalités :

En cas d'insuffisance (note F) aux QCM et à l'examen pratique, le rapport d'évaluation précise les points du travail insuffisants. Pour les deux formes d'évaluation (QCM et poste de l'APS4 de l'ECOS), l'étudiant-e repasse un examen écrit comprenant des QCM (questions à choix multiple) et des questions ouvertes.

Date : Semaine 27

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 aux épidémies et pandémies, **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.

Utilisation de l'intelligence artificielle générative dans les travaux académiques

Pour des raisons d'intégrité intellectuelle, nous vous demandons de mentionner les outils d'intelligence artificielle (IA) générative utilisés dans vos travaux académiques, ainsi que l'objectif de leur utilisation (synthèse, explication, inspiration, citation, création d'images et modélisation). Nous acceptons l'utilisation de l'IA sans la référencer pour les corrections orthographiques, les reformulations et les traductions.

Pour plus d'informations, nous vous recommandons de vous référer au document cadre de la HES-SO, qui évolue constamment : [Principes directeurs IA, ressources et guide d'application](#). Notamment, nous vous invitons à consulter la section du site *IA dans l'enseignement à la HES-SO* qui traite de la citation des sources : [Étudier avec l'IA – Citer ses sources](#). Enfin, vous retrouverez une version plus détaillée de ces consignes dans le [Guide de l'étudiant.e](#), accessible sur le site Web de HESAV.

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, Imène Darbeida, Anne Louis, Josiane Mbarga, Virginie Stocco, Tamara Chédel, Christelle Munene, Vanessa Di Nuzzo Stauffer, Sophie Bois Béranger et autres intervenants occasionnels.

10. Responsable du module

Mapendo Koya : mapendo.koya@hesav.ch

Descriptif validé le 08 octobre 2024.....

Par : ...Victoria Pellaux Co-responsable de l'APS.....