

SOIGNER SANS S'ÉPUISER

Selon l'Observatoire national des violences en santé, plus 30 infirmiers sont agressés chaque jour, verbalement ou physiquement. Deux fois plus qu'il y a cinq ans.

Plus globalement, la profession infirmière est la plus lourdement affectée par les principaux facteurs de stress identifiés par le Pr Didier Truchot, psychologue et spécialiste du burn-out. Elle en subit 4 sur les 5 à savoir le travail empêché, les comportements d'incivilité des patients, la charge de travail et la confrontation à la souffrance du patient. 32% des appels que reçoit la plateforme SPS (Soins aux professionnels en santé) dédiée à la prévention de l'épuisement professionnel proviennent des infirmiers. Et 25% des soignants ont déjà eu des idées suicidaires du fait de leur travail.

Dans le champ de la prévention primaire viennent au premier plan les habiletés relationnelles dans la prise en charge qui font à la fois appel à la communication et à l'intelligence émotionnelle. Ces mêmes habiletés relationnelles sont d'ailleurs au cœur de l'efficacité des soignants tout autant que de la qualité et de la sécurité des soins. Ce sont là des approches préventives dont les professionnels de santé peuvent se saisir eux-mêmes pour améliorer leurs pratiques, prévenir les risques pour leur santé et celle de leurs patients et faire évoluer les organisations de travail.

Les objectifs pédagogiques de la session seront de permettre aux participants de renforcer leurs habiletés relationnelles et d'identifier des marges de manœuvre en matière de qualité de vie au travail dans le but d'améliorer la relation soignant-soigné et la qualité des prises en charge :

- Maîtriser la technique de l'écoute active selon Carl Rogers
- Savoir différencier l'empathie de la sympathie et de la compassion pour maintenir une attitude empathique thérapeutique plus protectrice vis-à-vis des risques professionnels
- Être capable de prévenir les situations de violence et savoir les désamorcer par une communication efficace
- Percevoir les enjeux entre qualité de vie au travail et qualité des soins
- Savoir repérer les signes précurseurs de risques professionnels
- Connaître les leviers de la qualité de vie au travail
- Identifier des axes de progrès dans leur environnement professionnel

CIBLES
Infirmiers

INTERVENANT

Formateur expérimenté auprès des professionnels de santé (intervenant notamment pour les ateliers JADES de l'association SPS (Soins aux professionnels en santé))

Coach certifié en approche neurocognitive et comportementale (développée par le Dr Jacques Fradin), formé à la sophrologie et aux modes de communication non violents.

ORIENTATIONS

Orientation n°35 : **repérage et prise en charge des pathologies des professionnels de santé**

DURÉE

7 heures

TYPE

Présentiel

PÉDAGOGIQUES

Pédagogie active et réflexive

OBJECTIFS GLOBAUX

Permettre aux participants de renforcer leurs habiletés relationnelles et d'identifier des marges de manœuvre en matière de qualité de vie au travail dans le but d'améliorer la relation soignant-soigné et la qualité des prises en charge :

- Maîtriser la technique de l'écoute active selon Carl Rogers
- Savoir différencier l'empathie de la sympathie et de la compassion pour maintenir une attitude empathique thérapeutique plus protectrice vis-à-vis des risques professionnels
- Être capable de prévenir les situations de violence et savoir les désamorcer par une communication efficace
- Percevoir les enjeux entre qualité de vie au travail et qualité des soins
- Savoir repérer les signes précurseurs de risques professionnels
- Connaître les leviers de la qualité de vie au travail
- Identifier des axes de progrès dans leur environnement professionnel

DÉROULÉ DE LA FORMATION

Pré test (évaluation du niveau de stress et des stresseurs + styles d'écoute du psychologue Elias Porter 14 jours avant la session)

À partir d'un lien, le participant se rend sur un questionnaire en ligne (google form) sur lequel il répond aux questions qui permettront d'évaluer son niveau de stress, l'intensité de ses stresseurs ainsi que son style actuel d'écoute dans la relation soignant soigné.

9H00 – 9H30 PRESENTATION DES OBJECTIFS, RECUEIL DES ATTENTES ET DES SITUATIONS RELATIONNELLES STRESSANTES

Durée : 30 minutes

Objectifs :

- Permettre aux participants de connaître le programme et les objectifs de la journée
- Permettre à l'expert de cerner les attentes et d'identifier les principales situations problématiques
- Installer un climat de confidentialité et de bienveillance propice à l'optimisation de la session

9H30- 13H00 (3H30) COMMUNIQUER AVEC L'ÉCOUTE ACTIVE ET L'EMPATHIE

Objectifs : permettre aux participants de renforcer leurs habiletés relationnelles pour avoir une communication plus efficace, améliorer la relation soignant soigné tout autant que la qualité de vie au travail

- Acquérir la maîtrise des fondamentaux de l'écoute active
- Être capable de ne pas être ni dans la sympathie ni la compassion mais de cultiver une posture empathique par le choix des mots, du langage paraverbal et non verbal
- Être capable de désamorcer l'agressivité verbale par une communication efficace

Contenus

- Outils de base de l'écoute active empathique : écoute attentive, reformulation, questionnement
- Comment utiliser les différents niveaux de langage : faits, opinions, sentiments, besoins
- Comment utiliser les signaux paraverbaux et non verbaux : intonation, posture, gestuelle, regard
- L'attitude à adopter pour prévenir et désamorcer la violence
- Remise des résultats individuels aux prétests à chacun des participants

14H00 16H30 LA QUALITE DE VIE AU TRAVAIL

Durée : 2h30 minutes

Objectifs : Permettre aux participants d'identifier des leviers pour améliorer la qualité de vie au travail et proposer des axes de progrès au sein de leur environnement professionnel

- Comprendre les liens entre qualité de vie au travail (QVT) et sécurité des soins, entre QVT et qualité des soins
- Savoir repérer chez soi et chez les autres les signes avant coureurs de l'épuisement
- Identifier des leviers d'amélioration de la QVT
- Pouvoir proposer des améliorations concrètes dans son environnement professionnel

Contenus

- Analyse des leviers de la qualité de vie au travail : organisationnels (clarification des rôles, planification, outils de gestion informatisés..), communicationnels (partage d'informations...), logistiques, formatifs (échange et d'analyse de pratiques, développement des compétences, gestion des risques...), soutien social, autonomie...
- Signes précurseurs de l'épuisement professionnel et grille de Malash Burnout Inventory
- Comment redonner du plaisir et du sens à la fonction soignante
- Comment trouver les ressources adaptées pour se sentir mieux dans son activité professionnelle
- Comment identifier de marges de manœuvre au sein de son environnement et des possibilités d'amélioration

16H30-17H (30 MINUTES) LE BILAN DE LA FORMATION

Permettre aux experts et aux participants de vérifier si les objectifs ont été atteints et si l'expert a répondu aux attentes des participants

Évaluation

Quizz

Questions clés

Satisfaction

