

DESCRIPTIF DE MODULE

Domaine : Santé

Filière : Modules complémentaires

1	Intitulé du module	Relation et communication avec les usagers		2024-2025
	Code	APS – 4	Type de formation	Année Propédeutique Santé
	Niveau		Module pré HES	
2	Organisation			
	Organisation temporelle	<input type="checkbox"/> Module sur 1 semestre <input checked="" type="checkbox"/> Module sur 2 semestres <input type="checkbox"/> Autres:.....	<input checked="" type="checkbox"/> Semestre de printemps <input checked="" type="checkbox"/> Semestre d'automne	
	Nombre de ½ jours d'enseignement	21		
3	Finalités et objectifs généraux d'apprentissage			
	<p>La finalité du module est de permettre à l'étudiant·e de développer une communication adaptée, respectueuse des valeurs et principes éthiques afin d'assurer une relation adéquate avec le·la patient·e et les proches.</p> <p>Les objectifs généraux d'apprentissage sont :</p> <ul style="list-style-type: none"> - S'exercer à établir une relation avec les patient·es et leurs proches dans un cadre professionnel en repérant les spécificités liées au domaine de la santé. - S'initier aux techniques de communication. 			
4	Contenu			
	Connaissances	Habiletés et attitudes visées		
	<p>Définitions : relation de service, relation professionnelle, relation d'aide (comportement et attitudes empathiques, écoute active, non jugement, éthique)</p> <p>Introduction aux concepts et techniques de communication</p> <p>Spécificité de la communication selon l'interlocuteur (patient, enfant, famille, collègues, etc.)</p> <p>Facteurs influençant la communication (intergénérationnel, interculturel, émotions)</p> <p>Différentes approches psychologiques (psychanalytique, humaniste, comportementaliste et systémique)</p> <p>Le toucher comme médiateur de soins</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Repérer les similitudes et différences entre ses valeurs et celles du patient - Etablir des relations professionnelles avec les patient·es et leurs proches (normes et attentes institutionnelles du comportement et des attitudes professionnelles) - Etablir une communication bilatérale - Reconnaître et prendre en compte les éléments pouvant influencer la communication (culture, âge, problématique de santé) - Vérifier la compréhension du message auprès du patient - Recueillir, rechercher des informations auprès du patient et vérifier sa propre compréhension - Expérimenter différents types et modes de communication (communication verbale et non-verbale) - Transmettre des consignes de manière adaptée à l'utilisateur 		
	Modalités pédagogiques			
	Cours, séminaires, ateliers (simulation, analyse de l'activité)			

5 Modalités d'évaluation et de validation

La validation du module est sous forme d'évaluation continue centrée sur les connaissances, les habiletés et le regard critique. Au terme de certains cours/séminaires, l'étudiant·e doit répondre aux consignes présentées par l'enseignant·e pour la validation. Au terme du module, l'étudiant·e porte un regard critique sur ses acquis dans ce module qu'il-elle présente sous forme de synthèse écrite (dossier réflexif). Les consignes de réalisation et les critères de validation sont présentés avant chaque épreuve. Pour le dossier réflexif, un document décrit les modalités et les critères de validation.

Chaque épreuve est évaluée sur une échelle de points. La note finale est attribuée en fonction du cumul des points obtenus

Le module est validé si l'étudiant a obtenu au moins la qualification E correspondant à 60% des points.

6 Modalités de remédiation Remédiation possible Pas de remédiation

En cas de remédiation, l'étudiant·e doit se présenter pour un exposé oral au cours duquel il-elle présente un regard critique et éclairé sur les connaissances acquises durant ce module, à partir des consignes données.

7 Bibliographie

- Abric, J.C. (2014). *Psychologie de la communication* (3^{ème} éd.). Armand Colin.
Camilleri, C. (2010). *Psychologie sociale*. L'Harmattan.
Couzon, E. & Dorn, F. (2007). *Les émotions : Développer son intelligence émotionnelle*. ESF Editeur
Guittet, A. (2013). *L'entretien, technique et pratique* (8^{ème} éd.). Armand Colin.
Hochschild, A. (2003). Travail émotionnel, règles de sentiments et structure sociale. *Travailler*, 9, 19-49
Hymes, D. (2001 [1972]). On communicative competence. In Duranti, A. (ed.), *Linguistic Anthropology: a reader*. Oxford: Blackwell Publishing. 53-73.
Mead, G.H. (1934). *Mind, Self, and Society*, ed. Charles W. Morris, University of Chicago Press.
Mead, G.H. (2006). *L'Esprit, le soi, la société*, présentation CEFAÏ D. & L. QUÉRÉ, Paris, Presses universitaires de France.
Phaneuf, M. (2002). *Communication, entretien, relation d'aide et validation*. Les Editions de la Chenelière.
Richard, C. & Lucier, M.T. (2016). *La communication professionnelle en santé* (2^{ème} éd.). Erpi.
Tournebise, T. (2009). *L'écoute thérapeutique- Cœur et raison en psychothérapie*. ESF.
Watzlawich, P., Helmick Beavin, J., & Jackson, D. D. (1972). *Une logique de la communication*. Editions du Seuil

8 Equipe pédagogique

Enseignant·es : M. Abt, S. Aguet, M.G. Bedin, E. Berger, A. Cavaleri Pendino, L. Corona Lobos, N. Daina-Laville, L. Langwieser, C. Lerouge, D. Martinez, P. Pythoud, D. Roduit, S. Schär, N. Sousa, T. Zambrano-Ovalle. S. Zoni

Mme A. Blanco, psychologue associée
Mme A. Brun, psychologue psychothérapeute FSP
M. S. Bevilaqua, anthropologue
Mme A. Bimonte, science de l'éducation
Mme A. Boquien, psychologue
Mme A. Coelho Teranl, infirmière
Mme N. Cogaltay, psychologue
M. J. Favrod, Professeur HES
Mme A-S Horlacher, linguiste
M. O. Maridor, Intervenant Fédération Suisse des Aveugles et Malvoyants, patient expert
Mme C. Monziès, sage-femme
Mme W. Pühr, traductrice et interprète, patiente experte
M. O. Roch, ergothérapeute
M. A. Roth, physiothérapeute
M. B. Schumacher, Philosophe

Responsable de module : Nathalie Daina-Laville n.daina-laville@ecolelasource.ch

Descriptif validé le 26 août 2024

Par la responsable de programme Année Propédeutique Santé : **Anne Mairesse**