

DESCRIPTIF DE MODULE

Domaine : Santé

Filière : Modules complémentaires

1	Intitulé du module	Relation et communication avec les usagers	2025-2026
----------	---------------------------	---	------------------

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"/>	Semestre de printemps
<input checked="" type="checkbox"/>	Module sur 2 semestres	<input checked="" type="checkbox"/>	Semestre d'automne
<input type="checkbox"/>	Autres:.....		

Nombre de ½ jours d'enseignement 20

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 le-la patient-e et les proches.

Les objectifs généraux d'apprentissage sont :

- S'exercer à établir une relation avec les patient-e-s 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

Définitions : relation de service, relation professionnelle, relation d'aide (comportement et attitudes empathiques, écoute active, non jugement, éthique)

Introduction aux concepts et techniques de communication
Spécificité de la communication selon l'interlocuteur par une approche humaniste (patient, enfant, famille, collègues, etc.)

Facteurs influençant la communication (intergénérationnel, interculturel, émotions)

Différentes approches psychologiques (psychanalytique, comportementaliste et systémique)

Le toucher comme médiateur de soins

Habilités et attitudes visées

- Repérer les similitudes et différences entre ses valeurs et celles du patient
- Etablir des relations professionnelles avec les patient-e-s 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'usager

Modalités pédagogiques

Les cours sont dispensés sous forme de conférences, séminaires et ateliers.

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 conférences/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.

Les tests sur table sont évalués sur 10 points, le dossier réflexif sur 20 points.

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 CÉFAÏ 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-e-s : M. Abt, S. Aguet, M.G. Bedin, A. Cavaleri Pendino, L. Corona Lobos, N. Daina-Laville, L. Langwieser, C. Lerouge, P. Phythoud, L. Prod'hom, L. Ribeiro Carvalho, R. Rich, D. Roduit, S. Schär, N. Sousa, T. Zambrano Ovalle, S.Zoni

Mme A. Blanco, psychologue associée
Mme M. Badica, patiente experte
Mme A. Gilbert-Boquien, psychologue
M. J. Favrod, infirmier spécialisé clinique en psychiatrie
M. L. Lapèze, infirmier en psychiatrie
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. Roche, ergothérapeute
M. A. Roth, physiothérapeute
M. B. Schumacher, Philosophe

Responsable de module : Daina-Laville Nathalie

Descriptif validé le 29 août 2025

Par la Responsable de l'Année Propédeutique Santé : **Anne Mairesse**