



Relation de service attentionnée en établissement sanitaire, social, ou médico-social

Fiche mise à jour le 21 juin 2024.

Objectifs et aptitudes visées

« Mieux comprendre l'importance de la relation de service et apprendre à communiquer pour établir/restaurer une relation de confiance dans un contexte de stress, notamment en cas de conflit ». A l'issue de la formation, les stagiaires :

- Objectif 1 : pourront mesurer comment ils peuvent contribuer à construire une relation bientraitante au travers d'une relation de service au quotidien.
- Objectif 2 : Auront acquis des outils permettant d'analyser les attentes et besoins des familles/résidents, de comprendre quelle perception a la famille de l'institution.
- Objectif 3 : Sauront identifier, créer et communiquer sur les valeurs institutionnelles, en faire un atout dans la gestion de la relation de service au quotidien, en particulier lorsqu'il faut porter des décisions contraignantes.
- Objectif 4 : aurons appris à gérer les objections et les situations difficiles et communiquer sans générer de conflit.

Profils et prérequis

Professionnels du secteur en lien avec les personnes prises en charge.

Durée, modalités

2 jours, en présentiel ou en visio.

Pédagogie et supports

- Un questionnaire de positionnement initial permet d'anticiper les attentes.
- Animation interactive et ludique.
- Jeux de rôles, mises en situation.
- Livret du stagiaire.
- Questionnaire d'Auto-évaluation.



Introduction et tour de table

Module 1 : les mécanismes de la relation interpersonnelle

Instaurer un lien sécurisant

- Le besoin de « lien » et la bienveillance (1H00)
- Les besoins autour de la reconnaissance et de l'acceptation inconditionnelle, apports de Carl Rogers et de l'école de la communication non violente.
- Différence entre bienveillance et complaisance ou soumission.
- Les facteurs d'insécurité dans les relations interpersonnelles

Faire preuve de professionnalisme

- Les besoins du client et ce qu'il attend d'un professionnel : compréhension, information, prise en charge, assertivité ...
- Les attitudes de la part des professionnels qui énervent les clients.
- Les besoins d'une personne fragilisée et dépendante, la manière dont elle exprime son insécurité.

Le stress en cas d'agression

- Ses effets neurologiques et hormonaux, ses incidences psychiques.
- Les fausses évidences, les suppositions, les extrapolations, les croyances limitantes, le sentiment de persécution, la contre-attaque ou la posture de non-dit.
- Ralentir et réactiver le cortex préfrontal en travaillant sur le débit et l'élocution, gagner du temps et faire ralentir l'autre par le questionnement.
- Gérer ses peurs, sa colère ou sa révolte en se focalisant sur 4 points qui permettent de se libérer du sentiment d'impuissance :

Module 2 : la traduction dans la communication et la communication implicite (méta communication)

- Repérer chez soi et chez les autres les éléments de langage implicites sources de conflit : jugement et généralisation, accusation, autoritarisme (arbitraire), dogmatisme, impulsivité, contradiction, menace et défi.
- Les processus d'échappatoires induits par le conflit qui aggravent la situation et déstabilisent les interlocuteurs.



Module 3 : outils, méthodes et éléments de langage pour agir

Niveau 1 - prendre soin de soi pour avoir la ressource pour prendre soin des autres (2 heures)

- Communiquer pour soi, oser dire les choses, prendre du recul, exprimer ses besoins, se faire respecter tout en s'ouvrant à ceux des autres avec bienveillance, et avec assurance :
- La démarche **OSBD** de la communication non violente.
- **Poser des limites** à une personne agressive avec bienveillance en trois temps.

Niveau 2 - méthodes de base pour gérer une situation conflictuelle, engager la désescalade et désamorcer un échange conflictuel

- Savoir se synchroniser et créer les conditions d'un échange.
- Utiliser le non jugement,
- Pratiquer l'écoute active et la **reformulation**. Les questions d'intérêt, de validation, se synchroniser pendant un soin.
- **Formuler des intentions positives et des valeurs** pour donner du sens à une demande qu'on doit adresser, ou à une limite qu'on doit poser.
- **Recentrer l'échange sur le besoin** par une méthode de questionnement décalée, sans contredire.
- **Focaliser autrement l'attention de son interlocuteur pour sortir d'un blocage** pour dépasser les mécanismes d'opposition, de plainte et de justification.
- Utiliser les « **questions alternatives** » pour faire diversion, rassurer et réduire les effets du stress, focaliser l'attention de la personne sur du positif et du concret.
- **Les mots directifs positifs mais non autoritaires** pour imposer une décision, interrompre un échange, poser une limite, faire patienter quelqu'un.
- Réagir à chaud quand une situation explose : provoquer la désescalade en utilisant **le schéma « reformulation/proposition/rebond »**.

Niveau 3 : gérer une négociation difficile et le marchandage verbal qui met en échec la discussion

- Utiliser le **non dogmatisme** et reconstituer ensemble les faits, sans imposer ses opinions.
- Le « **dialogue intégratif** », utiliser un cheminement progressif en plusieurs étapes pour désamorcer, recentrer, résoudre et conclure.
- Le « **pas de côté** », se décaler du motif de désaccord en évoquant de manière bienveillante les conditions de l'échange, pour valoriser son interlocuteur et exprimer ses propres demandes.
- La reformulation de type « **recentrage** ».



Accessibilité de la formation

Mathys Conseil s'engage pour faciliter l'accessibilité de ses formations. Les détails de l'accueil des personnes en situation de handicap sont consultables sur la [page Handicap et Formation](#).

Evaluation des acquis

Auto-évaluation + questionnaire d'évaluation technique.

Les plus de cette formation :

- Outils et méthodes applicables autant à la vie professionnelle qu'à la vie quotidienne.
- Une éthique motivante et incitative qui permet aux salariés de développer leur professionnalisme en se préservant.
- Notre expérience du secteur sanitaire, social et médico-social.
- Des cas pratiques « réels » issus du secteur.