

 Santé et services sociaux

Travail en équipe de soins de santé : communication, prévention et gestion des conflits

Contexte

Les milieux de travail en soins de santé exigent de la part du personnel professionnel de la santé de nombreux savoir-faire et savoir-être. Les compétences relatives à la communication interpersonnelle font partie de ces habiletés recherchées. La nature des tâches, les responsabilités inhérentes aux spécialités et le travail en équipe disciplinaire ou interdisciplinaire en milieu de santé sont autant d'éléments en faveur du développement ou de l'actualisation de ces compétences afin d'optimiser la qualité des relations, le fonctionnement des équipes, mais également la performance des unités de travail.

Objectifs pédagogiques

La formation permet de développer des habiletés de communication interpersonnelle, d'identifier des situations conflictuelles et d'expérimenter des stratégies dans le but de désamorcer des conflits et d'optimiser l'efficacité des équipes de travail. Au terme de la formation, vous serez en mesure :

- d'identifier les obligations professionnelles en ce qui concerne les attitudes au travail;
- de reconnaître les formes de communication inefficaces;
- d'autoévaluer votre capacité à écouter et à s'affirmer;
- d'appliquer des outils permettant de mieux gérer votre stress et vos émotions;
- d'établir votre style de communication au travail et d'interagir selon les différents styles;
- d'appliquer des stratégies qui favorisent la prévention des conflits ou la saine gestion des conflits dans votre équipe de travail;
- d'exprimer vos choix et d'affirmer votre position professionnelle de manière sereine;
- d'adopter des attitudes facilitantes à la suite d'un conflit.

Contenus

- Les attitudes professionnelles exigées au travail
- Le civisme, la collaboration et le respect
- L'écoute et l'affirmation de soi

- Les comportements nuisibles
- Les règles d'une saine communication
- Les communications inefficaces
- La gestion du stress et des émotions
- Les styles de communication
- Les principes de la prévention et de la gestion en « amont » et en « aval » des conflits
- Stratégies de gestion des conflits

Approche pédagogique

Discussions, questionnaires d'autoévaluation, jeu-questionnaire, exercices individuels tels que les tests psychométriques et l'autoévaluation, jeux de rôles et d'équipes, présentations médiatisées, exercices de simulation.

Clientèle cible

Toute personne exerçant une fonction professionnelle dans le domaine de la santé.

Durée et unités de formation continue (UFC-UQO)

Cette formation est d'une durée de 14 heures et donne droit à 1,4 UFC-UQO.

Formateur

Pierre Pariseau-Legault est professeur au Département des sciences infirmières de l'UQO. Infirmier clinicien de formation, il est détenteur d'une maîtrise en droit et politiques de la santé (Université de Sherbrooke) et détient un doctorat en sciences infirmières (Université d'Ottawa). Ses champs d'intérêt concernent principalement les dimensions éthiques et juridiques des soins de santé, les pratiques de réadaptation en milieu psychiatrique, ainsi que la santé sexuelle et reproductive. À ce titre, il dispense régulièrement les cours de droit et d'éthique de la santé (au premier et deuxième cycles), ainsi que les cours de santé mentale.

M. Pariseau-Legault fut auparavant assistant-infirmier chef de l'unité de psychiatrie pour adolescents de l'Hôpital du Sacré-Cœur de Montréal (Pavillon Albert-Prévost, Unité d'hospitalisation et hôpital de jour). Il a aussi été infirmier à l'urgence psychiatrique (Accueil/Liaison) de ce même établissement. Il fut également président du forum jeunesse de la Vallée-du-Haut-St-Laurent et président de la Table de concertation des forums jeunesse régionaux du Québec, deux instances paragouvernementales. Dans le cadre de sa pratique et de ses implications communautaires, il a développé un intérêt marqué pour la pratique collaborative, dont ses dimensions éthiques et politiques.

<https://formation-continue.uqo.ca/formation-continue/travail-equipe-soins-sante-communication-prevention-gestion-conflits>