

La communication consciente : un savoir-être au service d'un savoir-agir ensemble

Anne-Claire Museux

Étudiante à la maîtrise en service
social (Université Laval)

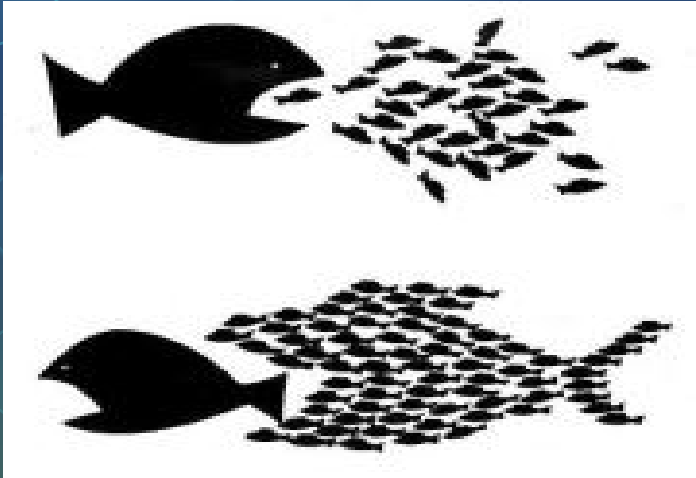
Auxiliaire de recherche pour le RCPI



Centre de santé et de services sociaux
de la Vieille-Capitale
Centre affilié universitaire



La communication consciente :
un savoir-être au service d'un savoir-agir ensemble



“Tout seul, on va plus vite, ensemble on va plus loin” (proverbe africain).



**La communication consciente :
un savoir-être au service d'un savoir-agir ensemble**

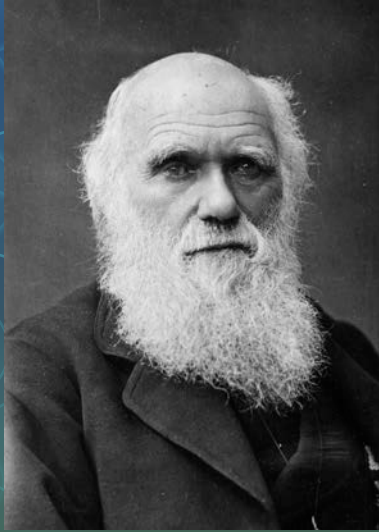


Le « savoir- agir/vivre ensemble »:

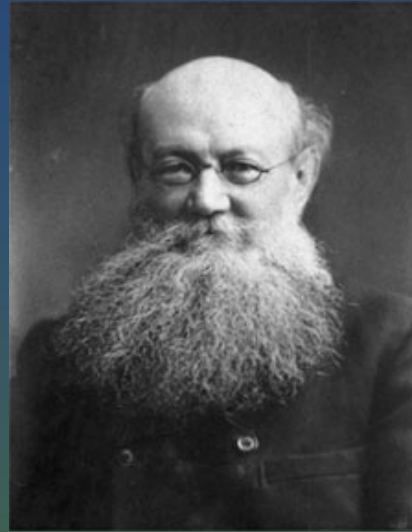
*Une compétence essentielle au devenir de
l'humanité selon l'UNESCO (Programme pour
l'Éducation vers un Développement Durable
(EDD)*



La communication consciente :
un savoir-être au service d'un savoir-agir ensemble



Darwin (1809-1882)



Kropotkine (1842-1921)



Rifkin (1945...)

Une nouvelle conscience pour
un monde en crise; vers une
civilisation de l'empathie
(2011)



**La communication consciente :
un savoir-être au service d'un savoir-agir ensemble**

La collaboration interprofessionnelle centrée sur la personne et ses proches (CIP)

*Augmentation de la
qualité des services
pour la personne*



*Augmentation de la
satisfaction au travail
pour les professionnels*

*Réduction des coûts de
service et des délais de
traitement*



**La communication consciente :
un savoir-être au service d'un savoir-agir ensemble**



La collaboration constitue avant tout une expérience de:

relation (Henneman, Lee & Cohen, 1995).



La « pierre angulaire » de la CIP:

La communication (McCaffrey et al., 2011:295).

La communication consciente : un savoir-être au service d'un savoir-agir ensemble

PROCESSUS

COLLABORATIF

RÉSULTATS

1.

Au niveau interactionnel
Construction d'une interdépendance professionnelle

Clarification
des rôles

Travail
d'équipe

Résolution
de conflits

Leadership
collaboratif

Communication
interpersonnelle

Savoirs-faire

Écoute active
Communication efficace
Principe de communication adapté
Utilisation des technologies de
l'information

Savoirs-être

Création d'une relation de confiance
Esprit de collaboration et d'ouverture
Communication authentique,
respectueuse

OUVERTURE
RESPECT
CONFIANCE
AUTHENTICITÉ
LIEN

Approche centrée sur la personne

1. Vision commune

2. Objectifs et plan
d'action partagés

Finalités/ bénéfices

- Meilleure prise en charge pour le patient.
- Augmentation de la satisfaction et du bien-être au travail pour les professionnels
- Efficacité et innovation pour l'organisation
- Réduction des coûts pour le système de santé

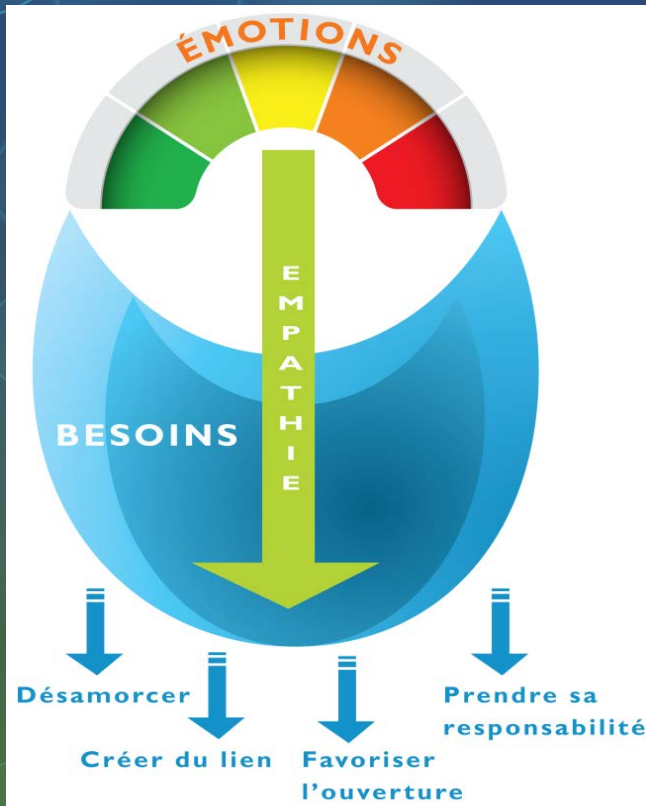
**La communication consciente :
un savoir-être au service d'un savoir-agir ensemble**

1) Vérifier **l'acceptabilité et l'adaptabilité** d'une démarche de formation en communication dans le contexte du réseau de la santé et des services sociaux.

2) Explorer dans quelles mesures une telle formation peut favoriser l'optimisation de la CIPCP; ***en intervenant sur la compétence des professionnels à communiquer, dans quelles mesures améliore-t-on, par le fait même, leur capacité à collaborer dans une démarche centrée sur le patient?***



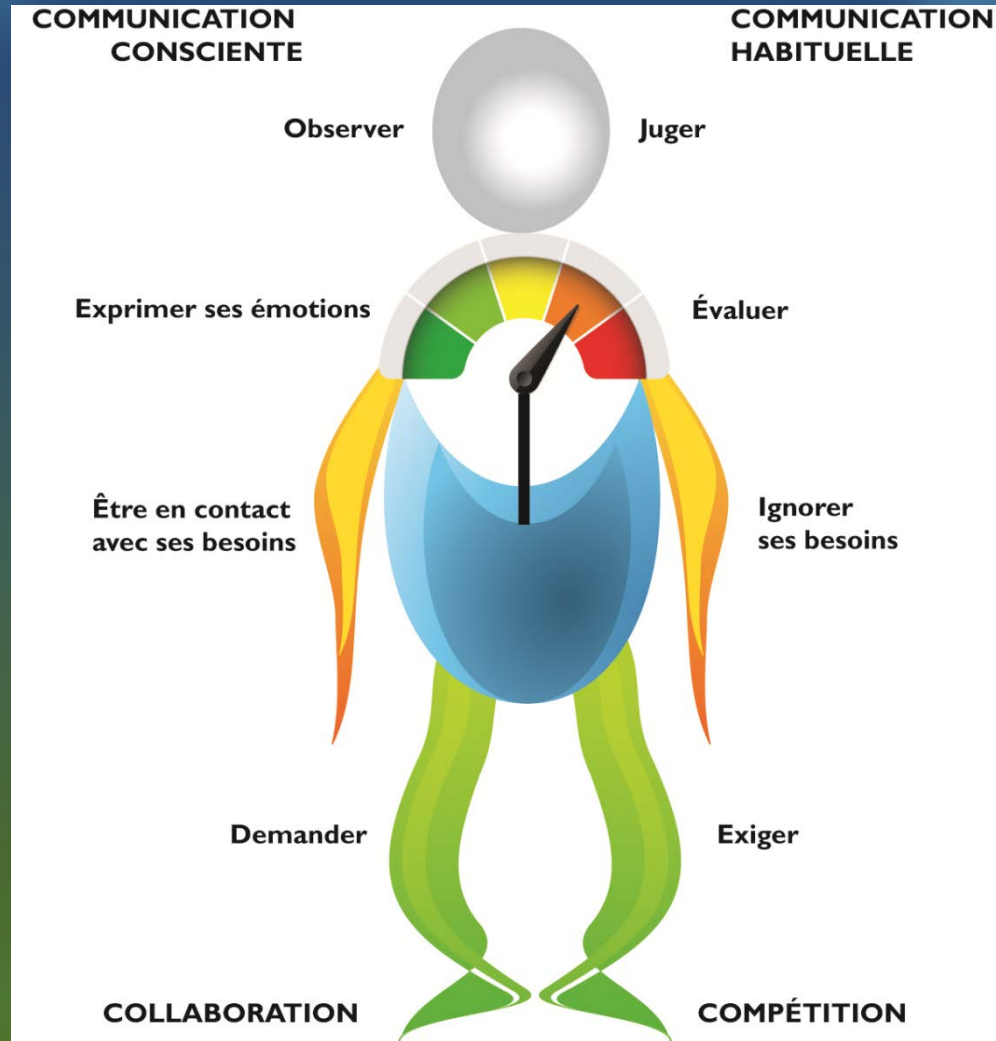
La communication consciente : un savoir-être au service d'un savoir-agir ensemble



La communication consciente



La communication consciente : un savoir-être au service d'un savoir-agir ensemble



**La communication consciente :
un savoir-être au service d'un savoir-agir ensemble**

Devis de recherche

**1. Prétest à l'aide
d'une première
vignette clinique**



**2. Formation en
communication
consciente**



**3. Posttest à l'aide
d'une seconde
vignette clinique**



**4. Entrevue
de groupe**

**Équipe 1
(4 participants)
puis
Équipe 2
(5 participants)**

**Équipes 1 & 2
ensemble**

**Équipe 1
(4 participants)
puis
Équipe 2
(5 participants)**

**Équipes 1 & 2
ensemble**

**Deux
observateurs**

**Un formateur et
une assistante**

**Deux
observateurs**

**Deux
animateurs**



La communication consciente : un savoir-être au service d'un savoir-agir ensemble

Tableau n 1 : Différence observée entre le prétest (T1) et le posttest (T2) en termes de performances individuelles pour chacune des dimensions (ECOS-E)

<i>Dimensions</i>	<i>Communication</i>	<i>Collaboration</i>	<i>Rôles et responsabilités</i>	<i>Approche centrée sur la personne et ses proches</i>
<i>Participant 1</i>	-	-	-	+
<i>Participant 2</i>	+	-	+	+
<i>Participant 3</i>	0	-	+	+
<i>Participant 4</i>	+	-	+	+
<i>Participant 5</i>	+	0	+	+
<i>Participant 6</i>	+	+	0	+
<i>Participant 7</i>	+	+	+	+
<i>Participant 8</i>	-	-	+	+
<i>Participant 9</i>	+	+	+	+

La communication consciente : un savoir-être au service d'un savoir-agir ensemble

Tableau n 2 : Évolution (amélioration/ régression) des différentes dimensions relatives à la performance groupale (OCIP)

Dimensions	Vision commune	Élaboration d'un plan d'action	Amélioration/ régression
But de la rencontre	0	/	0
Composition de l'équipe	-	0	-
Affirmation et reconnaissance de l'expertise	+	+	+
Atteinte d'un consensus	+	+	0
Approche centrée sur la personne	+	+	+
Communication	-	+	+
Attitude respectueuse	-	+	+
Facilitation/ médiation	+	+	+
Prise de décision partagée	/	+	+
Adoption d'un plan d'action commun	/	+	+

**La communication consciente :
un savoir-être au service d'un savoir-agir ensemble**

**Présentation résultats
qualitatifs**



**La communication consciente :
un savoir-être au service d'un savoir-agir ensemble**

Discussion



**La communication consciente :
un savoir-être au service d'un savoir-agir ensemble**

Conclusion et questions

