

Deux nouveaux outils de formations pour les formateurs

Françoise Galland*, Myriam Blidi**

*Cofondatrice et directrice de l'association SPARADRAP

*Chargée de projet, responsable du secteur formation

Association SPARADRAP – 48, rue de la Plaine 75020 Paris

Tél. : 01 43 48 11 – www.sparadrap.org

francoise.galland@sparadrap.org – myriam.blidi@sparadrap.org

Un nouvel outil d'information et de formation sur la douleur de l'enfant : « Éviter et soulager la douleur de l'enfant, c'est l'affaire de tous ! »

Avec le soutien de la Direction générale de la santé

Origine du projet

Depuis sa création en 1993, l'association SPARADRAP met en place des actions concrètes pour améliorer la prise en charge de la douleur des enfants malades ou hospitalisés : documents d'information, recueil de témoignages, guides, films, conférences, sessions de formation, etc.

Durant les années 2005-2006, soutenue par la Direction générale de la santé, l'association s'est déplacée dans six départements (Somme, Rhône, Seine-et-Marne, Val-de-Marne, Pas-de-Calais et Bouches-du-Rhône) pour réaliser des conférences-débats ou journées de formation intitulées « Éviter et soulager la douleur de l'enfant, c'est l'affaire de tous ! ».

Ces différentes manifestations ont permis de réunir au total près de 1 000 professionnels de santé, hospitaliers, libéraux ou exerçant en PMI, mais aussi des professionnels de la petite enfance et des étudiants. Les résultats de l'évaluation de la satisfaction des participants à l'issue de ces interventions étaient très positifs.

C'est pourquoi SPARADRAP a souhaité diffuser plus largement cette intervention auprès des professionnels, ainsi qu'aux formateurs qui animent des formations sur la douleur de l'enfant.

Mise à disposition sur Internet

Depuis juin 2008, la conférence d'information sur la douleur est en ligne sur le site de SPARADRAP sous forme de diaporama (www.sparadrap.org : accès professionnels/rubrique formation). De nombreux points y sont développés : définition, évaluation, moyens de lutte contre la douleur (prévention, moyens médicamenteux et non médicamenteux), historique de la prise en charge de la douleur, bibliographie, etc. L'originalité de cette conférence est d'être illustrée par des témoignages d'enfants, de parents et de professionnels et par de nombreuses séquences filmées.

Mise à disposition sur support DVD-Rom

Pour faciliter le travail des formateurs qui animent des séances de formation/sensibilisation sur la douleur de l'enfant, l'association SPARADRAP met également ces éléments à disposition sur un support DVD-Rom. C'est une véritable boîte à outils qui contient :

- un diaporama de 90 diapositives au format PowerPoint (avec commentaires et références bibliographiques) ;
- des témoignages audio et vidéo ;
- des extraits du film de formation « Pour en savoir plus sur la douleur de l'enfant » (2003, association SPARADRAP) ;
- un sommaire détaillé des diapositives précisant les durées des séquences audio et vidéo disponibles ;
- des documents à imprimer :
 - des grilles d'hétéro évaluation de la douleur (format pdf),
 - le feuillet d'engagement pédiatrique douleur (format pdf),
 - les textes des témoignages audio et vidéo (format doc),
 - les commentaires et références bibliographiques (format doc).

Durée de la présentation

Elle est variable puisque ce diaporama est « personnalisable ». Si le formateur dispose du logiciel PowerPoint, il peut adapter cette présentation à ses objectifs et à son public : faire une sélection des diapositives qu'il souhaite présenter, les modifier à sa guise, les enrichir, les déplacer, en supprimer. Il peut compléter le diaporama en ajoutant des précisions sur le contenu, d'autres illustrations, ses propres vidéos ou enregistrements audio.

Nous avons mis à disposition un nombre assez important de témoignages (21 au total : dessins d'enfants, vidéos, enregistrements audio) car ils ont toujours été largement appréciés lors des conférences que nous avons animées. Il ne s'agit pas de tous les utiliser lors d'une intervention, mais de disposer d'un choix de témoignages dans lequel « piocher » selon les besoins du formateur (témoignages courts ou longs, positifs ou négatifs, sur des soins courants ou impressionnants, en milieu hospitalier, en ville ou en crèche...).

- Durée totale du diaporama : 1 h 30 (approximation sur la base d'une minute par diapositive, sans présentation des extraits de film et des témoignages audio).
- Durée totale des séquences vidéo : 52 min.
- Durée totale des témoignages audio : 12 min.

Publics concernés par la présentation

- Professionnels de santé : médical et paramédical exerçant en milieu hospitalier ou libéral, en PMI, etc.
- Professionnels de l'enfance (éducateurs, assistantes sociales, assistantes maternelles professeurs des écoles, personnels des crèches, haltes-garderies, etc.).
- Représentants d'associations de malades et de parents ou intervenants à l'hôpital.
- Étudiants des filières santé et enfance.

Les cadres d'intervention peuvent être variés : formation initiale, module optionnel, formation continue, formations en interne, journées du CLUD, conférences, journées thématiques, assemblée générale, etc.

Informations pratiques

Le DVD-Rom est uniquement lisible sur PC.

Les liens hypertexte sont déjà existants pour les fichiers audio, mais pas pour les fichiers vidéo (se reporter à la notice d'utilisation).

Le DVD-Rom est envoyé contre participation aux frais d'envoi : 3 € pour un envoi postal simple, 7 € pour un envoi en colissimo. Commande sur www.sparadrap.org, rubrique *Catalogue* ou par courrier : Association SPARADRAP, 48 rue de la Plaine, 75020 Paris.

Un module de formation sur l'information et la communication « Mieux communiquer avec l'enfant et sa famille à l'hôpital » Avec le soutien de la Fondation d'entreprise MACSF et de la Fondation de France

Origine de la formation

En 2003, SPARADRAP a réalisé une enquête nationale sur la place des parents à l'hôpital¹. Parmi les résultats, un chiffre nous a particulièrement interpellés : spontanément, seuls 7 % des soignants souhaitaient mieux informer les familles pour améliorer l'accueil. Pour la majorité des soignants interrogés en 2003, l'information aux familles n'était donc pas considérée comme prioritaire (alors que parallèlement, 42 % des parents ont sélectionné, parmi une liste de propositions pour améliorer l'accueil, le fait d'être mieux informés sur les soins et les examens).

Pourtant, les soignants qui travaillent à l'hôpital évoquent souvent des difficultés liées à la communication : agressivité des familles, sentiment de relation à l'autre déshumanisée (un des signes du « *burn out* » des soignants), difficultés d'expliquer aux familles certaines pratiques trop contraignantes ou qui peuvent sembler arbitraires (convocation de tous les enfants à la même heure au bloc opératoire, présence des parents interdite lors de certains soins ou examens, etc.)... Tout se passe comme si le lien entre une « bonne » communication avec les familles et les difficultés rencontrées par les soignants ne se faisait pas forcément. Afin de mieux mettre en évidence cette relation de cause à effet, de montrer l'importance de la communication dans la relation avec les familles, SPARADRAP a décidé de créer un module de formation.

C'est ainsi qu'en 2006, grâce au soutien de la fondation MACSF, l'association a élaboré une formation originale sur l'information de l'enfant et de sa famille à l'hôpital, à destination des élèves infirmières et puéricultrices. Dix membres de SPARADRAP (5 soignants et 5 non soignants), encadrés par une formatrice de formateurs, ont participé à sa conception.

Quinze interventions gratuites auprès d'étudiants en soins infirmiers et en puériculture ont été réalisées entre décembre 2006 et mars 2008 par des duos de formateurs (soignant et non soignant). Au total, 449 étudiants de différentes régions de France ont bénéficié de cette formation. L'évaluation réalisée a montré un grand enthousiasme pour cette intervention de la part des

¹ Enquête nationale sur la place des parents à l'hôpital. Synthèse et résultats complets sur www.sparadrap.org.

étudiants et les formateurs ont exprimé leur intérêt et leur souhait de pouvoir disposer de ce module afin d'en faire bénéficier d'autres promotions d'étudiants.

Des professionnels de santé nous ont également fait part de leur souhait de proposer ce module au sein de leur service, considérant qu'il s'agissait d'une base intéressante de discussion et de réflexion pour des professionnels en poste.

Dans un souci de pérenniser cette action et d'en élargir le champ, SPARADRAP a souhaité mettre ce module de formation à disposition des formateurs intervenant auprès des professionnels de la santé, en formation initiale ou continue, sous la forme d'un DVD-Rom et d'un livret d'accompagnement.

Description du module de formation

Il s'agit d'un diaporama (sur un support DVD-Rom) qui comporte 113 diapositives. Il se présente sous la forme d'un jeu de l'oie numéroté de 1 à 43 qui sert de fil conducteur pour aborder sept grandes notions. Celles-ci sont symbolisées par des couleurs différentes et des pictogrammes. Chaque notion correspond à une séquence décomposée en 6 cases de même couleur. À chaque nouvelle séquence, un participant est invité à lancer un dé pour avancer dans le jeu. Arrivé sur une case, une animation est proposée afin de travailler sur chaque notion.

Les animations sont variées. Elles s'inspirent des différentes approches pédagogiques : expositives, démonstratives et participatives. L'idée est de mobiliser les sens : la vue, l'ouïe, le toucher, etc. pour ancrer les messages dans la mémoire, par exemple :

- voter sur différentes propositions ;
- écrire une proposition de définition ;
- écouter le témoignage audio d'un enfant ;
- visionner des extraits de film ;
- réfléchir individuellement en silence ;
- s'exprimer oralement.

Le diaporama est modifiable : les formateurs qui le souhaiteront pourront supprimer, modifier ou ajouter d'autres diapositives, modifier ou enrichir les textes, etc.

Bien qu'il puisse être animé par un seul formateur, le module de formation a été conçu pour être animé en duo (un soignant et un non soignant). Il peut permettre de promouvoir les collaborations locales entre formateurs et représentants d'associations de parents.

Objectifs généraux

- Prendre conscience des besoins spécifiques de l'enfant et de sa famille lors d'une hospitalisation pour mieux les informer.
- Repérer les obstacles à une bonne communication avec l'enfant et sa famille.
- Connaître les principaux outils et moyens d'informer l'enfant et sa famille.

Philosophie

Savoir communiquer : une compétence indispensable pour les soignants

Nous avons voulu mettre en avant l'importance de la relation à l'autre en plaçant l'enfant au cœur de cette problématique et en développant des aspects quelquefois peu évoqués dans la formation initiale ou continue des soignants. Nous sommes partis du principe que l'aptitude à la

communication n'est pas innée (ceux qui savent communiquer et ceux qui ne savent pas) mais qu'elle s'acquiert grâce à des techniques, de la réflexion et de la formation.

Entendre la parole des enfants et de leur famille

Au quotidien, il n'est pas toujours simple pour les soignants d'entendre vraiment la parole des enfants et de leurs parents, c'est-à-dire d'en percevoir le véritable sens. La charge de travail, la fatigue, l'impression d'être agressé peuvent empêcher les professionnels de réagir de façon appropriée, plus encore quand cette parole est exprimée à travers des plaintes, de la colère ou du rejet.

Il nous a donc paru intéressant d'illustrer ce module de formation par des témoignages d'enfants, de parents et de soignants pour alerter sur la nécessité de décoder certaines situations ou de discuter et d'interroger les familles quand les professionnels ne disposent pas de tous les éléments nécessaires à cette compréhension.

Ancrer les messages grâce à une démarche participative et ludique

Nous avons choisi une forme ludique, une démarche participative s'inspirant du jeu de l'oie : l'idée est non seulement de s'appuyer sur des méthodes qui ont fait leurs preuves pour ancrer des messages dans la mémoire mais aussi de « prêcher » par l'exemple. En effet, travailler en pédiatrie implique la notion de jeu et cette approche permet de rappeler que l'on peut aborder des sujets très sérieux tout en jouant.

Nous avons défini les sept principales notions qui devront permettre aux professionnels ou aux futurs professionnels de prendre conscience du rôle qu'ils ont à jouer dans l'instauration d'une relation de confiance avec les familles pour mieux les informer. Nous avons ensuite cherché les animations les plus pertinentes (et réalisables en un temps court) pour les transmettre et sélectionné les témoignages, les textes, les études, les films, les illustrations les plus appropriés parmi la masse de données à notre disposition.

Proposer une base de réflexion et de discussion

Il ne s'agit pas d'une formation dont les objectifs seraient l'acquisition de savoirs techniques ou théoriques mais plutôt d'une base de réflexion sur la communication avec les familles d'un enfant hospitalisé. À partir des exemples et situations présentés dans la formation, l'objectif est d'ouvrir des espaces de discussion sur le vécu, les situations rencontrées et les difficultés des stagiaires, professionnels ou étudiants. Les apports théoriques (bibliographies, textes officiels, etc.) sont proposés dans un document inséré dans le DVD-Rom que l'on peut imprimer et distribuer aux stagiaires.

Publics visés

En formation initiale ou continue, le thème de la communication est souvent abordé sous l'angle de l'information médicale (la maladie et les traitements) ou la gestion des situations de conflits. Mais la communication, on le sait, englobe bien d'autres aspects tout aussi importants pour instaurer une relation de confiance. Les notions abordées dans ce module permettent, au contraire, de travailler sur l'ensemble de la communication : verbale, non verbale, les attitudes, le rapport à l'autre, l'écoute... dans un contexte hospitalier et pédiatrique.

À différents degrés, cette formation pourra s'adresser :

- aux étudiants en soins infirmiers comme une introduction au thème de la relation et de l'information avec les familles, en leur donnant les bases nécessaires et des références pour approfondir le sujet tout au long de leur cursus ;
- aux étudiantes en puériculture comme un récapitulatif des différentes notions déjà abordées lors de leur année de spécialisation ;
- aux professionnels de santé exerçant en pédiatrie pour leur permettre de revoir ou de découvrir ces notions essentielles, de créer une dynamique d'équipe et éventuellement initier des projets pour améliorer l'accueil des enfants et de leurs familles.

Informations pratiques

Les formateurs peuvent se procurer gratuitement le DVD-Rom et son livret d'accompagnement auprès de l'association SPARADRAP dans la limite d'un stock de 500 exemplaires.

Faire la demande par fax (01 43 48 11 50), mail (contact@sparadrap.org) ou courrier (Association SPARADRAP, 48 rue de la plaine 75020 Paris).

SPARADRAP propose également d'animer cette formation d'une demi-journée par un tandem de formateurs¹ soignant – non-soignant dans le cadre de la formation continue : elle peut permettre de renforcer la cohésion au sein d'une équipe (tous professionnels concernés : paramédical, médical, administratif, social, éducatif, etc.), d'alimenter la réflexion, d'initier une dynamique de projet en pédiatrie ou de s'y intégrer.

Nombre de participants : environ 25.

Sur site : date à déterminer.

900 € région parisienne, 1 100 € en province.

Durée : une demi-journée.

¹ Dr Catherine Devoldère ou Bénédicte Lombart et Françoise Galland ou Myriam Bliidi.