

3 BLOC

VOLUME 3 • ÉDITION
2026

100% OFFERT



BLOC 3 • GRATUIT

Communiquer, accompagner & transmettre

Le pack d'entraînement du Bloc 3 : exercices, cas concrets, fiches théorie, jeux et corrigés détaillés — à partir du guide de référence ORACLE (référentiel DEAS 2021).

Module 6

Relation & communication

Module 7

Apprenants & pairs

Théorie

+ cas

Corrigés

détaillés

Sommaire du cahier

Le Bloc 3, c'est le cœur **humain** du métier : entrer en relation, communiquer avec la personne et son entourage, puis transmettre à l'équipe et accompagner les nouveaux. **2 modules**, complets.

Module	Contenu
Module 6 Relation & communication	Communiquer avec la personne et son entourage : verbal / non-verbal, écoute active, empathie, adaptation aux publics, gestion des situations difficiles, secret professionnel. Exercices, théorie, cas, jeu, corrigés.
Module 7 Apprenants & pairs	Communiquer dans l'équipe et accompagner les apprenants : transmissions ciblées (DAR), traçabilité, travail pluriprofessionnel, accueil et tutorat d'un stagiaire, communication assertive. Exercices, théorie, cas, jeu, corrigés.



Astuce de Chloé : ici, le savoir-**être** compte autant que le savoir-faire. Le jury écoute comment tu parles de la personne, de sa famille et de ton équipe.

L'idée qui relie tout le Bloc 3

Un soin n'existe jamais seul : il se **dit**, se **partage** et se **transmet**. L'aide-soignant **entre en relation** avec respect, **adapte** sa communication, **transmet** les faits à l'équipe et **accompagne** ceux qui apprennent.

Écouter

Communiquer

Transmettre

Accompagner

ON Y VA !

Comment utiliser ce cahier

Ce cahier, c'est ton terrain d'entraînement pour le Bloc 3. La règle du jeu : tu réponds **d'abord**, tu regardes le corrigé **ensuite**. Et tu t'autorises à te tromper — c'est comme ça qu'on apprend !

Le fil rouge du Bloc 3

Un soin n'existe jamais seul : il se **dit**, se **partage** et se **transmet**. Tout tient sur 4 réflexes :

Écouter

Communiquer

Transmettre

Accompagner

Ton parcours dans chaque module

Étape	Ton défi
A · Vocabulaire	Maîtriser les mots justes de la relation et de la transmission.
B · Vrai / Faux	Démasquer les idées reçues et les pièges.
C · QCM	Choisir la bonne posture, le bon réflexe.
D · À compléter	Ancrer les méthodes (écoute active, DAR).
E · Cas concrets	Raisonner sur de vraies situations.
F · Étude de situation	L'épreuve reine, avec la méthode en 5 temps.



Astuce de Chloé : travaille une étape par jour, 20 minutes régulières valent mieux que 3 heures d'un coup. Et lis toujours les corrigés : c'est là que se construit la bonne posture.



MODULE 6 · BLOC 3

Relation et communication

Entrer en relation, écouter vraiment, adapter sa communication à chaque personne et à son entourage, gérer les situations difficiles avec justesse — dans le respect du secret professionnel.

Verbal / non-verbal

Écoute active

Empathie

Entourage

Secret professionnel

Communiquer, ce n'est pas seulement parler : c'est **créer un lien de confiance**. Un mot juste, un regard, une posture peuvent rassurer autant qu'un soin. Réponds d'abord, vérifie le corrigé ensuite.

Les 3 canaux de la communication

Ce que la personne perçoit ne vient pas que des mots :

Verbal
les mots choisis

Para-verbal
ton, débit, volume

Non-verbal
regard, posture, toucher

Ton parcours dans le module

Étape	Ton défi
A · Vocabulaire	Maîtriser les mots de la relation d'aide.
B · Vrai / Faux	Démasquer les pièges de la communication.
C · QCM	Choisir la bonne posture relationnelle.
D · À compléter	Ancrer l'écoute active et l'adaptation.
E · Cas concrets	Réagir à de vraies situations relationnelles.
F · Étude de situation	La démarche complète en 5 temps.



Astuce de Chloé : avant de répondre, demande-toi toujours « qu'est-ce que la personne ressent, là, maintenant ? ». C'est le point de départ d'une bonne communication.

Vocabulaire — les mots du lien

Bien nommer la relation, c'est déjà mieux communiquer.

A.1

RELIE LES PAIRES

Relie chaque terme à sa définition (écris la lettre dans la case ☐).

N°	Terme	☐	Définition
1	Empathie		A. Redire avec ses mots ce que la personne a exprimé, pour vérifier qu'on a compris.
2	Reformulation		B. Écouter pleinement, sans couper ni juger, en montrant qu'on est présent.
3	Écoute active		C. Comprendre et accueillir le ressenti de l'autre sans le vivre à sa place.
4	Communication non-verbale		D. Tout ce qui se transmet sans les mots : regard, posture, gestes, toucher.

A.2

DIS-LE AVEC TES MOTS

Quelle différence entre sympathie et empathie ? Pourquoi l'empathie est plus adaptée au soin ?

.....

.....

A.3

LE PIÈGE

La famille demande « Alors, qu'est-ce qu'il a exactement ? ». Que peut dire l'AS, que ne peut-il pas dire ?

.....

.....

A.4

QUIZ ÉCLAIR

Cite 4 éléments de la communication non-verbale.

.....

.....

Vrai ou Faux — chasse aux pièges

Coche, puis justifie en une phrase.

B.1 VRAI / FAUX

Tutoyer d'emblée une personne âgée, c'est de la proximité bienveillante.

☐ Vrai ☐ Faux

.....

B.2 VRAI / FAUX

Une grande partie du message passe par le non-verbal (posture, regard, ton).

☐ Vrai ☐ Faux

.....

B.3 VRAI / FAUX

Reformuler, c'est répéter mot pour mot ce que la personne a dit.

☐ Vrai ☐ Faux

.....

B.4 VRAI / FAUX

Face à une personne agressive, l'AS hausse le ton pour se faire respecter.

☐ Vrai ☐ Faux

.....

B.5 VRAI / FAUX

L'AS peut annoncer le diagnostic à la famille si elle insiste vraiment.

☐ Vrai ☐ Faux

.....

B.6 VRAI / FAUX

Le secret professionnel s'applique aussi entre soignants, en dehors du besoin de savoir.

☐ Vrai ☐ Faux

.....

QCM — la bonne posture relationnelle

Une seule réponse est la meilleure. Coche-la !

C.1

QCM

Une résidente se met à pleurer pendant la toilette. L'AS...

- ☐ a. Fait comme si de rien n'était pour ne pas la gêner.
- ☐ b. S'arrête, se met à sa hauteur, l'écoute et lui laisse le temps.
- ☐ c. Lui dit « ce n'est rien, ça va passer » et continue vite.
- ☐ d. Appelle la famille immédiatement.

C.2

QCM

Pour communiquer avec une personne malentendante, l'AS...

- ☐ a. Crie le plus fort possible.
- ☐ b. Se place face à elle, à sa hauteur, parle lentement, articule, s'aide de gestes.
- ☐ c. Lui parle de dos en faisant le soin.
- ☐ d. Écrit tout, sans jamais parler.

C.3

QCM

La famille, inquiète, demande des nouvelles médicales. L'AS...

- ☐ a. Donne son avis sur l'évolution pour rassurer.
- ☐ b. Informe sur le quotidien (repas, sommeil, humeur) et oriente vers l'IDE / le médecin pour le médical.
- ☐ c. Refuse de parler à la famille.
- ☐ d. Invente une réponse rassurante.

C.4

QCM

Un résident désorienté répète sans cesse la même question. L'AS...

- ☐ a. S'agace et lui dit qu'il vient de le demander.
- ☐ b. Répond calmement, avec patience, en le rassurant à chaque fois.
- ☐ c. L'ignore pour qu'il arrête.
- ☐ d. Lui demande de se taire.

La « juste distance professionnelle », c'est...

- ☐ a. Rester froid et distant pour se protéger.
- ☐ b. Être chaleureux et présent, sans confusion avec l'amitié ni la vie privée.
- ☐ c. Devenir l'ami de la personne.
- ☐ d. Ne jamais parler de soi ni sourire.

À compléter — muscle tes réflexes

D.1 TEXTE À TROUS

« Communiquer, c'est _____ avant de parler. J'accueille le _____ de la personne, je _____ pour vérifier que j'ai compris, et je garde une juste _____ professionnelle. »

D.2 ADAPTER SA COMMUNICATION

Pour chaque situation, écris une adaptation concrète de l'AS.

Situation	Adaptation de l'AS
Personne malentendante	
Personne aphasique (troubles du langage)	
Personne désorientée	
Personne non francophone	

D.3 REMETS DANS L'ORDRE

Numérote de 1 à 5 les temps d'une écoute active réussie.

- ☐ ☐ Reformuler pour vérifier ma compréhension
- ☐ ☐ Me rendre disponible (posture, regard, silence)
- ☐ ☐ Laisser la personne s'exprimer sans couper
- ☐ ☐ Accueillir l'émotion sans juger
- ☐ ☐ Proposer une suite adaptée (aide, orientation, présence)

D.4 DÉFI MÉMOIRE

Cite 2 signes qui montrent à la personne que tu l'écoutes vraiment.

.....

.....

Cas concrets — comme sur le terrain

Pour chaque cas : comment entres-tu en relation, que dis-tu, et que transmets-tu ?

E.1

SITUATION

M. B. refuse sa toilette en criant « Laissez-moi tranquille ! ». Il semble en colère.

E.2

SITUATION

La fille d'une résidente, très anxieuse, te reproche de « mal t'occuper de sa mère ».

E.3

SITUATION

Mme R., désorientée, te prend pour sa fille et te raconte des souvenirs anciens.

Étude de situation — l'épreuve reine

- 1 **Observer / écouter** — ce que la personne exprime (mots) et ce qu'elle montre (émotion, corps).
- 2 **Analyser** — le besoin réel derrière le comportement (peur, douleur, solitude, perte de repères).
- 3 **Adapter** — ma communication : hauteur, ton, rythme, canal (parole, gestes, écrit).
- 4 **Agir** — rassurer, proposer, respecter le refus, rester dans mon champ.
- 5 **Transmettre** — le fait et l'attitude observée à l'équipe, sans jugement.

F.1 À TOI DE JOUER

M. L., 80 ans, en EHPAD depuis 3 jours, reste dans sa chambre, parle peu, refuse les activités. Ce matin il dit « De toute façon, je ne sers plus à rien ici ».

1 · OBSERVER / ÉCOUTER

2 · ANALYSER

3 · ADAPTER

4 · AGIR

5 · TRANSMETTRE

⚠ Le piège : minimiser (« mais si, voyons ! »). Montre que tu **accueilles l'émotion**, que tu crées du lien, et que tu **transmets** ce repli à l'équipe (risque d'isolement, de dépression).

Module 6 — à retenir avant l'oral

Une page pour tout revoir d'un coup d'œil.

Communiquer : verbal & non-verbal

Canal	Ce que l'AS soigne
Verbal (les mots)	Mots simples, vouvoiement par défaut, pas de jargon, phrases courtes.
Para-verbal (la voix)	Ton calme, débit lent, volume adapté, silences respectés.
Non-verbal (le corps)	Se mettre à hauteur, regard, sourire, posture ouverte, toucher respectueux.



Écoute active : se rendre disponible, laisser parler, accueillir l'émotion, **reformuler**, proposer une suite. Reformuler ≠ répéter : c'est redire avec ses mots pour vérifier.

Adapter selon la personne

Public	Adaptation clé
Malentendant	Face à face, à hauteur, lentement, articuler, gestes.
Aphasique	Questions fermées (oui/non), images, patience, temps.
Désorienté	Rassurer, repères simples, ne pas contredire brutalement.
Non francophone	Mots simples, gestes, supports visuels, traducteur si possible.

Secret professionnel : l'AS partage l'information utile au soin, avec l'équipe qui en a besoin. À la famille : le quotidien, jamais le diagnostic. Discretion partout, même entre soignants.

Jeu — Mots mêlés de la relation

Retrouve et entoure les 12 mots cachés (horizontal, vertical, diagonal — dans tous les sens).

E	S	M	I	U	V	Z	C	D	I	G	N	I	T	E
I	M	L	A	B	R	E	V	E	B	D	S	T	T	E
X	E	P	Q	Q	D	Z	W	Y	Y	C	C	V	G	Y
D	R	G	A	L	K	F	X	H	R	F	F	A	R	H
U	E	E	P	T	X	O	T	D	E	X	R	T	E	E
O	Z	G	H	S	H	L	X	C	F	U	E	K	S	U
I	C	I	Y	C	A	I	N	B	O	U	A	P	P	U
R	O	K	B	A	U	A	E	T	R	I	E	X	E	D
E	M	T	K	D	I	O	N	X	M	T	T	L	C	E
G	Y	E	L	F	V	E	T	Y	U	P	E	X	T	M
A	Z	A	N	R	E	D	O	O	L	L	R	A	E	V
R	R	O	P	I	C	P	C	D	E	M	C	W	G	Z
D	C	R	F	O	K	E	I	Z	R	R	E	Y	L	J
R	W	I	O	R	W	Y	B	Q	X	H	S	V	T	A
Q	P	R	S	I	L	E	N	C	E	R	I	F	B	K

EMPATHIE

ECOUTE

REFORMULER

VERBAL

REGARD

TOUCHER

SILENCE

RESPECT

SECRET

DIGNITE

ENTOURAGE

CONFIANCE



Astuce de Chloé : commence par les mots longs (REFORMULER, ENTOURAGE, CONFIANCE) — ils cadrent la grille.

Jeu 2 — Le bon réflexe

Relie chaque situation à la bonne attitude de communication (écris la lettre dans la case ☐).

?

RELIE LES PAIRES

N°	La situation	☐	La bonne attitude
1	La personne pleure pendant le soin.		A. Rester calme, baisser la voix, chercher la cause.
2	Personne malentendante.		B. S'arrêter, se mettre à hauteur, écouter.
3	La famille demande le diagnostic.		C. Face à face, articuler, s'aider de gestes.
4	Résident désorienté qui répète la même question.		D. Informer sur le quotidien, orienter vers l'IDE.
5	Personne agressive au réveil.		E. Répondre avec patience, rassurer à chaque fois.



Astuce de Chloé : derrière chaque comportement, cherche le **besoin** (peur, douleur, perte de repères). C'est lui qui guide la bonne attitude.



MODULE 7 · BLOC 3

Accompagner les apprenants & communiquer avec les pairs

Transmettre des informations fiables à l'équipe (transmissions ciblées, traçabilité), travailler en équipe pluriprofessionnelle, et accueillir puis accompagner un stagiaire ou un nouveau collègue.

Transmissions · DAR

Traçabilité

Équipe

Tutorat

Communication assertive

Ce que tu observes n'a de valeur que si tu le **transmets bien**. Et ton expérience vaut de l'or pour ceux qui apprennent. Bien communiquer dans l'équipe, c'est de la **sécurité** pour la personne soignée. Réponds d'abord, vérifie le corrigé ensuite.

La méthode DAR — transmettre clairement

Une transmission ciblée efficace tient en 3 temps :

D — Données
ce que j'observe (fait)

A — Actions
ce que j'ai fait

R — Résultats
l'effet, ce qui reste à suivre

Ton parcours dans le module

Étape	Ton défi
A · Vocabulaire	Maîtriser les mots de la transmission et du tutorat.
B · Vrai / Faux	Démasquer les pièges de la communication d'équipe.
C · QCM	Choisir la bonne transmission / posture de pair.
D · À compléter	Ancrer la méthode DAR et l'accueil du stagiaire.
E · Cas concrets	Transmettre et accompagner de vraies situations.
F · Étude de situation	La démarche complète en 5 temps.



Astuce de Chloé : une bonne transmission, c'est **un fait, daté, sans jugement**. « Repli, refuse les repas depuis 2 jours » > « il fait la tête ».

Vocabulaire — transmettre & accompagner

Les mots justes pour se coordonner et faire grandir les autres.

A.1

RELIE LES PAIRES

Relie chaque terme à sa définition (écris la lettre dans la case ☐).

N°	Terme	☐	Définition
1	Transmission ciblée		A. Information structurée sur une cible précise (ex. douleur), méthode DAR.
2	Traçabilité		B. Accompagner un stagiaire ou un pair pour l'aider à apprendre le métier.
3	Tutorat		C. Le fait de noter et dater ce qui est observé et fait, dans le dossier.
4	Relève		D. Le temps de passation d'informations entre deux équipes.

A.2

DIS-LE AVEC TES MOTS

Pourquoi l'écrit (dossier de soins) est-il indispensable, en plus de la transmission orale ?

.....

.....

A.3

LE PIÈGE

Cite 3 attitudes qui aident un stagiaire à progresser (au lieu de « faire à sa place »).

.....

.....

A.4

QUIZ ÉCLAIR

Que signifient les 3 lettres de la méthode DAR ?

.....

.....

Vrai ou Faux — chasse aux pièges

Coche, puis justifie en une phrase.

B.1 VRAI / FAUX

Les transmissions orales suffisent : pas besoin d'écrire dans le dossier.

☐ Vrai ☐ Faux

.....

B.2 VRAI / FAUX

L'AS participe à l'accueil et à l'accompagnement d'un stagiaire.

☐ Vrai ☐ Faux

.....

B.3 VRAI / FAUX

On transmet le fait observé, pas un jugement sur la personne.

☐ Vrai ☐ Faux

.....

B.4 VRAI / FAUX

DAR signifie Données · Actions · Résultats.

☐ Vrai ☐ Faux

.....

B.5 VRAI / FAUX

Un désaccord avec une collègue se règle devant le résident, tout de suite.

☐ Vrai ☐ Faux

.....

B.6 VRAI / FAUX

La traçabilité protège à la fois la personne soignée et le soignant.

☐ Vrai ☐ Faux

.....

QCM — transmettre & travailler en équipe

Une seule réponse est la meilleure. Coche-la !

C.1

QCM

La meilleure transmission écrite d'une observation est...

- ☐ a. « Mme D. n'est pas dans son assiette. »
- ☐ b. « Mme D. n'a mangé que 2 cuillères au déjeuner, repli depuis ce matin. »
- ☐ c. « Mme D. fait la tête. »
- ☐ d. « RAS. »

C.2

QCM

Un stagiaire arrive dans le service. L'AS...

- ☐ a. Le laisse observer sans lui parler toute la journée.
- ☐ b. L'accueille, se présente, explique l'organisation et l'associe progressivement aux soins.
- ☐ c. Lui confie seul un soin qu'il n'a jamais fait.
- ☐ d. Fait tout à sa place pour aller plus vite.

C.3

QCM

Tu n'es pas d'accord avec une collègue sur une pratique. Tu...

- ☐ a. Le dis fort devant le résident et la famille.
- ☐ b. En parles calmement avec elle, à l'écart, ou en réunion d'équipe.
- ☐ c. Ne dis rien et gardes ça pour toi.
- ☐ d. Le racontes aux autres résidents.

C.4

QCM

Parmi ces informations, laquelle l'AS doit-il transmettre en priorité ?

- ☐ a. Le résident a regardé la télévision.
- ☐ b. Rougeur au sacrum qui ne blanchit pas, apparue aujourd'hui.
- ☐ c. Il fait beau dehors.
- ☐ d. Le menu du soir.

La communication « assertive » dans l'équipe, c'est...

- ☐ a. Imposer son avis à tout prix.
- ☐ b. S'exprimer clairement et avec respect, en s'appuyant sur les faits.
- ☐ c. Se taire pour éviter les conflits.
- ☐ d. Critiquer les collègues dans leur dos.

À compléter — muscle tes réflexes

D.1 TEXTE À TROUS

« Une transmission ciblée suit la méthode DAR : les _____ (ce que j'observe), les _____ (ce que j'ai fait) et les _____ (l'effet, le suivi). Je transmets un _____, daté, sans _____ . »

D.2 FAIT OU JUGEMENT ?

Pour chaque phrase, écris F (fait transmissible) ou J (jugement à éviter).

Phrase	F / J
« A refusé la douche ce matin. »	
« Il est pénible aujourd'hui. »	
« Rougeur au talon, ne blanchit pas. »	
« Elle fait des caprices. »	

D.3 REMETS DANS L'ORDRE

Numérote de 1 à 5 les temps de l'accueil d'un stagiaire.

- ☐ ☐ L'associer progressivement aux soins, en expliquant
- ☐ ☐ Se présenter et faire connaissance
- ☐ ☐ Lui faire un retour bienveillant (ce qui va, ce qui progresse)
- ☐ ☐ Présenter le service, l'équipe, l'organisation
- ☐ ☐ Le laisser observer puis « faire avec » avant « faire seul »

D.4 DÉFI MÉMOIRE

Cite 2 qualités d'une bonne transmission écrite.

.....

.....

Cas concrets — comme sur le terrain

Pour chaque cas : que transmetts-tu, à qui, et comment ?

E.1

SITUATION

Tu trouves M. K. assis par terre près de son lit, conscient. Après l'avoir sécurisé, tu dois transmettre.

E.2

SITUATION

Une stagiaire a peur de réaliser une toilette seule et te dit « je ne vais pas y arriver ».

E.3

SITUATION

Une collègue a oublié de noter une information importante dans le dossier. Comment réagis-tu ?

Étude de situation — l'épreuve reine

- 1 **Observer** — le fait précis à transmettre ou la difficulté de l'apprenant.
- 2 **Analyser** — l'urgence, à qui transmettre (IDE, cadre, équipe), quel canal.
- 3 **Structurer** — méthode DAR : données, actions, résultats ; fait daté, sans jugement.
- 4 **Communiquer** — à l'oral (relève) ET à l'écrit (dossier), avec respect et clarté.
- 5 **Accompagner** — associer, expliquer, encourager l'apprenant ou le pair.

F.1 À TOI DE JOUER

Fin de service. Mme P. a peu mangé (2 cuillères), refuse de boire, et présente une rougeur au sacrum apparue aujourd'hui. Une stagiaire t'accompagne. Prépare ta transmission et ton accompagnement.

1 · OBSERVER

2 · ANALYSER

3 · STRUCTURER (DAR)

4 · COMMUNIQUER

5 · ACCOMPAGNER



Le piège : transmettre un jugement (« elle est pénible ») ou oublier l'écrit. Reste sur des faits datés, transmets à l'oral ET à l'écrit, et associe la stagiaire.

Module 7 — à retenir avant l'oral

Une page pour tout revoir d'un coup d'œil.

La transmission ciblée (méthode DAR)

Étape	Ce que j'écris
D — Données	Le fait observé, précis et daté (« a bu moins de 500 ml aujourd'hui »).
A — Actions	Ce que j'ai fait (proposé à boire, installé, alerté l'IDE).
R — Résultats	L'effet et ce qui reste à surveiller.



Oral ET écrit : la relève (oral) fait passer l'urgent ; le dossier (écrit) assure la **traçabilité** — elle protège la personne ET le soignant. On transmet un fait, jamais un jugement.

Transmettre : avant / après

✗ À éviter (jugement)	✓ À dire (fait, DAR)
« Il fait la tête. »	« Repli, refuse les repas depuis 2 jours (D). Proposé à manger, resté à hauteur (A). À surveiller (R). »
« Elle est pénible. »	« Refuse la douche ce matin, verbalise de la fatigue. Reproposé plus tard. »
« RAS. »	« A bu 3 verres, marché jusqu'au salon, pas de plainte. »

Accompagner un apprenant / un pair

Posture	En pratique
Accueillir	Se présenter, présenter le service et l'équipe, mettre en confiance.
Montrer → faire avec → faire seul	Progression : observer, réaliser ensemble, puis en autonomie surveillée.
Expliquer le « pourquoi »	Donner du sens au geste, relier à la sécurité et à la personne.
Encourager	Retour bienveillant : ce qui va, ce qui progresse, sans humilier.

En équipe : communication **assertive** (claire + respectueuse, basée sur les faits). Les désaccords se règlent à l'écart ou en réunion, **jamais devant la personne**.

Jeu — Mots mêlés de l'équipe

Retrouve et entoure les 12 mots cachés (dans tous les sens).

C	Q	D	Q	A	G	E	V	E	L	E	R	S	W	R
E	Y	F	N	O	I	S	S	I	M	S	N	A	R	T
R	O	O	O	T	C	E	P	S	E	R	Q	F	E	R
I	R	P	O	A	J	I	F	A	S	O	K	I	Y	K
A	G	E	B	I	D	T	Q	V	R	W	A	T	A	D
I	P	T	W	J	T	R	G	Y	I	D	Y	R	A	O
G	R	I	Y	H	U	A	D	A	A	M	Z	E	D	N
A	B	R	X	R	E	C	B	O	P	G	R	S	I	I
T	L	C	E	L	P	A	R	S	S	N	M	S	A	Q
S	Y	E	E	K	I	B	C	Y	X	S	Z	A	B	U
X	J	K	L	K	U	I	D	K	E	R	I	H	P	J
O	D	I	B	H	Q	L	C	V	N	J	V	E	G	P
L	E	G	I	Q	E	I	Z	S	E	Z	J	C	R	N
O	Q	M	C	Y	Q	T	U	T	O	R	A	T	T	Y
E	V	R	E	F	S	E	R	K	P	Z	J	N	C	T

TRANSMISSION

EQUIPE

TUTORAT

RELEVE

TRACABILITE

DOSSIER

STAGIAIRE

ASSERTIF

CIBLEE

ECRITE

PAIRS

RESPECT



Astuce de Chloé : ces 12 mots sont ta boîte à outils de la communication d'équipe. Les repérer, c'est déjà réviser !

Jeu 2 — Classe en DAR

Pour chaque phrase de transmission, écris **D** (Données), **A** (Actions) ou **R** (Résultats).

?

D · A · R

Phrase de transmission	D/A/R
« A bu moins de 500 ml aujourd'hui. »	
« Proposé à boire régulièrement, installé confortablement. »	
« Reste à surveiller l'hydratation cette nuit. »	
« Rougeur au sacrum, ne blanchit pas, apparue ce matin. »	
« Appui soulagé, IDE prévenue. »	
« À réévaluer à la prochaine tournée. »	



Astuce de Chloé : **D** = ce que je constate · **A** = ce que j'ai fait · **R** = l'effet et ce qui reste à suivre.

Une transmission complète a toujours les trois.



Ne te contente pas de vérifier : lis l'explication, c'est elle qui construit la bonne posture.

Bravo d'aller au bout !

Partie A — Vocabulaire

A.1 — 1→C · 2→A · 3→B · 4→D.

A.2 — **Sympathie** = ressentir la même émotion que l'autre (on est « emporté »). **Empathie** = comprendre et accueillir son ressenti **sans le vivre à sa place**. L'empathie garde la juste distance et permet d'aider vraiment.

A.3 — L'AS peut parler du **quotidien** (repas, sommeil, humeur, participation). Il ne donne **pas** le diagnostic ni le pronostic : cela relève de l'IDE / du médecin. Il oriente la famille vers eux.

A.4 — 4 parmi : regard, posture, gestes, distance, expression du visage, sourire, toucher, silence.

Partie B — Vrai / Faux

B.1 — **Faux**. Le tutoiement d'emblée peut infantiliser. On vouvoie par défaut, avec respect ; le tutoiement se fait seulement si la personne le souhaite.

B.2 — **Vrai**. Une grande part du message passe par le non-verbal : posture, regard, ton comptent autant que les mots.

B.3 — **Faux**. Reformuler = redire **avec ses mots** pour vérifier qu'on a compris, pas répéter à l'identique.

B.4 — **Faux**. Hausser le ton aggrave l'agressivité. On reste calme, on baisse la voix, on cherche la cause, on sécurise.

B.5 — **Faux**. Le diagnostic relève de l'IDE / du médecin, quelle que soit l'insistance. L'AS informe sur le quotidien et oriente.

B.6 — **Vrai**. Le secret professionnel vaut aussi entre soignants : on ne partage que l'information **utile au soin**, avec ceux qui en ont besoin.

Partie C — QCM

C.1 → **b**. S'arrêter, se mettre à hauteur, écouter, laisser le temps. On ne minimise pas l'émotion.

C.2 → **b**. Face à face, à hauteur, lentement, en articulant et en s'aidant de gestes. Crier déforme les sons.

C.3 → **b**. Informer sur le quotidien, orienter vers l'IDE / le médecin pour le médical.

C.4 → b. Répondre calmement et rassurer à chaque fois : la répétition vient de la perte de repères, pas d'un caprice.

C.5 → b. Être chaleureux et présent, sans confusion avec l'amitié ni la vie privée : c'est la juste distance.

Partie D — À compléter

D.1 — écouter · ressenti · reformule · distance.

D.2 — Ex. Malentendant → face à face, lentement, gestes · Aphasique → questions oui/non, images, temps · Désorienté → rassurer, repères simples · Non francophone → mots simples, gestes, supports visuels.

D.3 — 1. Me rendre disponible · 2. Laisser s'exprimer sans couper · 3. Accueillir l'émotion sans juger · 4. Reformuler · 5. Proposer une suite adaptée.

D.4 — 2 parmi : regarder la personne, se mettre à hauteur, hocher la tête, reformuler, ne pas couper, respecter les silences.

Partie E — Cas concrets

E.1 — Ne pas forcer : rester calme, baisser la voix, chercher la cause (peur, douleur, pudeur), proposer autrement, revenir plus tard. Transmettre le refus et l'attitude, sans jugement.

E.2 — Accueillir l'inquiétude sans se justifier agressivement : écouter, reformuler (« vous vous inquiétez pour votre maman »), informer sur le quotidien, orienter vers l'IDE, rester respectueux. Transmettre à l'équipe.

E.3 — Ne pas la contredire brutalement ni entrer dans un mensonge : rester bienveillant, la sécuriser, entrer dans le lien sans tromper, réorienter en douceur. Transmettre la désorientation.

Partie F — Étude de situation (repères)

F.1 — **Observer/écouter** : repli, isolement, phrase de dévalorisation, entrée récente. **Analyser** : perte de repères, deuil du domicile, risque d'isolement / de dépression. **Adapter** : se poser, à hauteur, ton chaleureux, laisser parler. **Agir** : valoriser, proposer sans forcer une activité, créer du lien, ne pas minimiser. **Transmettre** : le repli et les propos à l'équipe / IDE, sans jugement, pour un suivi.

Solutions des jeux

Jeu 1 — Mots mêlés — EMPATHIE, ECOUTE, REFORMULER, VERBAL, REGARD, TOUCHER, SILENCE, RESPECT, SECRET, DIGNITE, ENTOURAGE, CONFIANCE.

Jeu 2 — Le bon réflexe — 1→B · 2→C · 3→D · 4→E · 5→A.



Partie A — Vocabulaire

A.1 — 1→A · 2→C · 3→B · 4→D.

A.2 — L'écrit garde une **trace datée** accessible à toute l'équipe et dans le temps : il assure la continuité et la sécurité des soins, et protège en cas de litige. L'oral, lui, se perd et se déforme.

A.3 — 3 parmi : expliquer le « pourquoi », montrer puis faire avec avant de laisser faire seul, encourager, laisser du temps, donner un retour bienveillant, sécuriser sans dévaloriser.

A.4 — Données · Actions · Résultats.

Partie B — Vrai / Faux

B.1 — Faux. L'écrit (dossier) est indispensable : traçabilité, continuité, sécurité. L'oral ne suffit pas.

B.2 — Vrai. Accueillir et accompagner les stagiaires fait partie du rôle de l'AS.

B.3 — Vrai. On transmet le **fait** observé, jamais un jugement sur la personne.

B.4 — Vrai. DAR = Données · Actions · Résultats.

B.5 — Faux. Un désaccord ne se règle jamais devant la personne : à l'écart ou en réunion d'équipe.

B.6 — Vrai. La traçabilité protège la personne soignée (continuité) ET le soignant (preuve du travail réalisé).

Partie C — QCM

C.1 → b. Un fait précis, quantifié et daté : « 2 cuillères, repli depuis ce matin ».

C.2 → b. Accueillir, se présenter, expliquer, associer progressivement. On ne confie pas seul un geste jamais réalisé.

C.3 → b. En parler calmement, à l'écart ou en réunion. Jamais devant le résident / la famille.

C.4 → b. La rougeur sacrée non blanchissante = signe d'alerte cutané, à transmettre en priorité.

C.5 → b. S'exprimer clairement et avec respect, en s'appuyant sur les faits : c'est l'assertivité.

Partie D — À compléter

D.1 — données · actions · résultats · fait · jugement.

D.2 — F · J · F · J. (Les faits se transmettent ; les jugements de valeur sont à éviter.)

D.3 — 1. Se présenter et faire connaissance · 2. Présenter le service, l'équipe, l'organisation · 3. Le laisser observer puis « faire avec » · 4. L'associer progressivement aux soins en expliquant · 5. Lui faire un retour bienveillant.

D.4 — 2 parmi : claire, précise, datée, factuelle (sans jugement), lisible, complète.

Partie E — Cas concrets

E.1 — Après avoir sécurisé et alerté l'IDE : transmettre en DAR — **D** « trouvé au sol près du lit, conscient, se plaint de la hanche, à telle heure » · **A** « sécurisé, IDE prévenue, non relevé brutalement » · **R** « en attente d'évaluation ». À l'oral ET à l'écrit.

E.2 — Rassurer, dédramatiser : « on va le faire ensemble ». Montrer, faire avec, expliquer le pourquoi, valoriser ses réussites. Ne pas faire à sa place ni la laisser seule sur un geste inconnu.

E.3 — Sans juger : lui signaler l'oubli avec tact, compléter / faire compléter la traçabilité, rappeler l'importance pour la sécurité. Communication assertive, à l'écart.

Partie F — Étude de situation (repères)

F.1 — **Observer** : 2 cuillères, refus de boire, rougeur sacrée non blanchissante ce jour. **Analyser** : risque de dénutrition/déshydratation + escarre débutante → transmettre sans attendre à l'IDE. **Structurer (DAR)** : D = faits datés ; A = proposé à boire, soulagé l'appui, alerté ; R = à surveiller. **Communiquer** : relève orale + écrit dans le dossier. **Accompagner** : associer la stagiaire, lui expliquer le DAR et le pourquoi de l'alerte.

Solutions des jeux

Jeu 1 — Mots mêlés — TRANSMISSION, EQUIPE, TUTORAT, RELEVÉ, TRACABILITE, DOSSIER, STAGIAIRE, ASSERTIF, CIBLEE, ECRITE, PAIRS, RESPECT.

Jeu 2 — Classe en DAR — D · A · R · D · A · R.

Module	Le réflexe à démontrer
Module 6 Relation & communication	J'entre en relation avec respect, j'écoute vraiment, j'adapte ma communication à la personne et à son entourage, dans le secret professionnel.
Module 7 Apprenants & pairs	Je transmets des faits datés (DAR), à l'oral et à l'écrit, je travaille en équipe avec assertivité et j'accompagne les apprenants.

Mes notes de révision



 **Astuce de Chloé :** pour chaque module, retiens 3 idées clés + 1 réflexe. Ici le déclic gagnant : « écouter → adapter → transmettre ».

BLOC 3 · OFFERT

Prête pour **ton oral** ?

Tu tiens le Bloc 3 complet : relation, communication et accompagnement des apprenants. Continue ta préparation VAE AS avec les autres blocs et le guide de référence ORACLE.

oracle-vae-as.fr

Module 6 · Communication

Module 7 · Apprenants & pairs

Corrigés détaillés