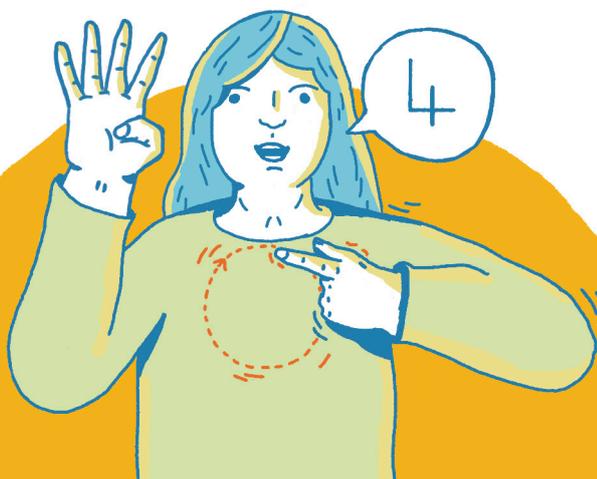


Comment communiquer oralement pour mieux se comprendre ?



Vous êtes amené, lors de consultations ou d'entretiens, à transmettre des informations. Une incompréhension avec votre interlocuteur peut affecter la relation et avoir un impact dans son quotidien. En appliquant quelques stratégies de communication, vous pouvez faciliter les échanges et apporter de manière adaptée les informations dont la personne a besoin.

🔑 En quelques mots

Pour plus d'égalité en santé, il est important de soutenir le libre arbitre et de sortir d'une logique dans laquelle le « bon projet » est celui du professionnel. Pour renforcer cela, il est nécessaire d'engager un dialogue permettant à chacun de se comprendre : au professionnel de cerner la situation et les besoins de son interlocuteur et à ce dernier de s'approprier les informations utiles qui lui sont transmises.

📌 À épinglez

Un entretien ne produit jamais qu'une photo de la réalité. La même question posée à des moments différents n'amènera pas forcément la même réponse. Les informations transmises à la personne sont réceptionnées différemment selon ses expériences antérieures, l'état de la relation, son état émotionnel... Et cela, peu importe le niveau de compréhension ou de maîtrise de la langue.

⊕ Le petit plus

Un des freins à une communication orale de qualité est le manque de temps. Cependant, prendre du temps en amont pour développer des compétences d'écoute et consacrer la durée nécessaire pour garantir un échange de qualité lors de l'entretien, constituera un gain pour le professionnel et la personne.



Chiffres

Si lors d'une consultation, les patients considèrent généralement avoir été écoutés et avoir compris les informations⁽¹⁾, des études ont montré que « 40 à 80% des informations médicales sont oubliées immédiatement »⁽²⁾. Et selon une recherche de petite ampleur, le temps de parole laissé aux patients dans des consultations de médecine générale ne serait que de 85 secondes⁽³⁾.



Comment s'y prendre ?



Faites un essai avec une personne avec laquelle vous vous sentez à l'aise et petit à petit agrandissez votre panel.

Les préalables

Pour une communication de qualité, votre interlocuteur doit se sentir en confiance. Cela se joue dès les premiers instants de l'entretien⁽⁴⁾.

Adaptez votre posture

Adoptez une attitude disponible et non jugeante (montrer de l'intérêt, se positionner d'égal à égal...). Prendre un temps pour soi entre deux entretiens est une clé pour y arriver.

Adressez-vous directement à la personne, pas à l'accompagnant ou à l'interprète qui pourrait être présent.

Sondez avec elle ses besoins, pour les placer au centre des préoccupations. Il est nécessaire de considérer l'autre dans sa globalité et de prendre en compte son contexte de vie.

L'écoute active peut vous y aider. C'est une technique de communication permettant de développer votre empathie et le libre arbitre de l'interlocuteur.

Considérez l'environnement

Offrez, autant que possible, un espace accueillant et lumineux. Il est aussi important de garantir l'intimité visuelle et sonore.

Évitez que l'écran de votre ordinateur se trouve physiquement entre vous et votre interlocuteur.



Mesurer le niveau de compréhension de la personne n'est pas utile... Il change selon le contexte ! Mais soyez attentif aux signes d'analphabétisme ou d'un très faible niveau de compréhension : rendez-vous manqués, « oubli » des lunettes, non connaissance des noms de médicaments...



Un interprète professionnel est parfois nécessaire. Une personne de l'entourage, même si elle est plus accessible et préférée par l'utilisateur, n'aura pas les outils pour interpréter correctement. Cela peut aussi poser des problèmes de confidentialité, d'émotivité ou de justesse d'interprétation.

Commencer l'entretien

Balisez l'entretien

Après avoir écouté la demande, il est parfois nécessaire de prioriser les points à aborder. Faites-le avec la personne.

Expliquez ensuite le déroulé de l'entretien, le temps imparti, le rôle de chacun, en valorisant celui de votre interlocuteur.

Bonjour, installez-vous, je vous en prie...
Pourriez-vous m'expliquer en quoi je peux vous aider ?

Nous avons 20 minutes, je vous propose de nous concentrer sur ce qui est important pour vous aujourd'hui. De quoi aimeriez-vous parler en premier ?

Écoutez sans interrompre

La personne est experte de son histoire et de sa demande. Y porter attention facilite l'expression et renforce la confiance.

L'écouter permet de découvrir ses habitudes, ses peurs, ses soutiens, ses priorités... mais aussi son vocabulaire. Grâce à ces informations, vous pouvez adapter votre communication.

Avancer ensemble

Sondez la faisabilité

N'hésitez pas à poser des questions ouvertes pour que la personne précise, développe.

Lorsque vous proposez une réponse au problème, veillez à réfléchir avec la personne à sa faisabilité. Répond-elle à ses attentes ? Qu'est-ce que cela représente pour elle ? Qu'est-ce que cela implique ? Exemple : hospitaliser une mère célibataire.

Rendez-vous compréhensible

Lors de vos explications, utilisez du vocabulaire courant et toujours le même terme pour une même idée, de préférence celui que la personne utilise. Formulez des phrases courtes.

Livrez trois informations par entretien en commençant par la plus importante. Répétez et reformulez ces informations à plusieurs reprises. Notons que l'annonce d'une mauvaise nouvelle diminue fortement les compétences de compréhension de la personne qui la reçoit. Dans ce cas, prévoyez un nouveau rendez-vous après quelques jours.

Expliquez à l'aide de schémas, d'images trouvées sur internet, de mimes et d'analogies, si nécessaire.



Conclure et se projeter

Laissez une place pour les questions

C'est le moment de vous assurer que vous vous êtes compris. Encouragez votre interlocuteur à poser des questions, en formulant des questions ouvertes. Exemple : Quelles sont vos questions ? Que voudriez-vous savoir de plus ?

Invitez à la reformulation

« Faire dire » est une technique qui invite, sans stigmatiser, la personne à réexpliquer avec ses mots ce qui a été partagé. Invitez-la à reformuler en se projetant dans son quotidien (réseau social, habitudes).

Je vous ai donné beaucoup d'informations pour gérer ce problème. Pour être certain d'avoir été clair, pourriez-vous m'expliquer avec vos mots comment vous allez faire ?

Ok, c'est bien ça. Gardez tous les documents pour le prochain rendez-vous. Vous pouvez, par exemple, les ranger directement dans une boîte chez vous, ou bien les prendre en photo avec votre smartphone. Que préférez-vous ?

Facilitez la mémorisation

Avant de conclure, répétez les informations importantes en les notant avec la personne sur un aide-mémoire. Utilisez des schémas et mots-clés plutôt que des phrases et laissez un espace pour que la personne traduise si besoin.

Invitez la personne à vous solliciter

Proposez à la personne de garder un carnet dans lequel elle prend note des questions qui lui viendront avant la prochaine rencontre.

Rappelez-lui que vous êtes joignable et invitez-la à revenir si besoin.



Des outils et des ressources

"FAIRE DIRE"



« **Faire dire** » est un outil pour améliorer la communication soignant/soigné. Adapté de la méthode « Teach back », « Faire dire » invite les patients à reformuler les explications pour se les approprier. Disponible en ligne sur le site de la Haute autorité de santé, HAS-santé ou en anglais sur teachbacktraining.org.



Des **services d'interprétation** et de **médiation interculturelle** existent à Bruxelles et en Wallonie : SeTIS Bruxelles asbl (setisbxl.be), SeTIS Wallonie asbl (setisw.be), Bruxelles accueil asbl (servicedinterpretariatsocial.be), Médiation interculturelle dans les soins de santé du SPF Santé publique.



« **Communiquer pour tous. Guide pour une information accessible** », publié par Santé Publique France, est un outil pratique pour développer une information accessible à tous.



« **Ask me 3** » est un programme éducatif développé par l'Institute of Healthcare Improvement (IHI) qui encourage les patients et leurs familles à poser trois questions spécifiques à leurs prestataires. Disponible en ligne sur le site de l'IHI.



Bibliographie

- (1) VAN DER HEYDEN J., « L'expérience du patient » in : DRIESKENS S., GISLE L. (éd.), « Enquête de santé 2013 », Bruxelles, WIV-ISP, 2015
- (2) BREGA A.G., BARNARD J., MABACHI N.M. et al., « Health Literacy Universal Precautions Toolkit », Second Edition, Rockville, AHRQ, 2015
- (3) STEPHEN H., « Analyse du déroulement d'une consultation de médecine générale », Thèse pour le diplôme d'état de docteur en médecine générale, Toulouse, Université Toulouse III, 2012
- (4) REY-BELLET S. et al., « Comment commencer l'entretien médical ? Réflexions sur la phase sociale à partir d'enregistrements vidéo », in : Revue Médicale Suisse, n°4, février 2008, pp.418-421



Pourquoi des Fiches Lisa?

« Lisa » est l'abréviation de « Littératie en santé » qui désigne les capacités des personnes à accéder à des informations pour la santé, à les comprendre, à les évaluer et à les appliquer. À Cultures&Santé, nous pensons que de nombreuses actions peuvent être menées pour soutenir les personnes dans la mobilisation et le développement de ces capacités. Cela passe aussi par des techniques de communication à appliquer lors d'entretiens ou de consultation.

Les Fiches Lisa sont accessibles en ligne : cultures-sante.be > nos outils > Fiches Lisa



En savoir plus sur la littératie en santé

Les Fiches Lisa complètent et accompagnent le guide « Littératie en santé : D'un concept à la pratique », que vous pouvez obtenir gratuitement en nous contactant : cdoc@cultures-sante.be

Remerciements

Luss Bruxelles, Luss Liège, Judith Cardozo, Stéphanie Richard, Edith Hesse et Question Santé.



Cultures & Santé
148 rue d'Anderlecht
1000 Bruxelles
www.cultures-sante.be

Avec le soutien de :

