

---

# GERER ET OPTIMISER SA COMMUNICATION AVEC LES PATIENTS

La communication médecin-patient est un élément essentiel en pratique clinique et une composante centrale de la compétence médicale. Quand le médecin et le patient entretiennent une relation de confiance, on observe une diminution du nombre de complications chez le patient ainsi qu'une meilleure observance en particulier chez les malades chroniques. Pour autant, malgré la formation initiale, de nombreux facteurs rendent cet exercice difficile et parfois délicat : en premier lieu le manque de temps mais aussi de maîtrise du langage non verbal et de son importance, l'influence de l'Internet médical qui a modifié les rapports avec le patient et parfois, même, son agressivité.

Tout cela implique de perfectionner ses compétences pour optimiser sa communication et maintenir une bonne alliance thérapeutique avec son patient. En particulier, la pratique de l'écoute active ainsi que l'attitude empathique ont fait la preuve de leur efficacité dans ce contexte. Non seulement pour améliorer la qualité de la relation ou la satisfaction des patients mais plus encore leur autonomie, leur observance, les résultats cliniques, la baisse de la survenue des événements indésirables et des poursuites judiciaires<sup>1</sup>.

La Haute Autorité de Santé fait de l'écoute active un instrument indispensable de la démarche qualité pour éviter les événements indésirables. Elle s'appuie sur les études de Beckman et Frankel ainsi que de Marvel et al. qui montrent que 78% des patients consultant en médecine générale expriment leur doléance en moins de deux minutes alors que les médecins les interrompent au bout d'une vingtaine de secondes. Et dans 8 % des cas, non seulement l'information est perdue lors de la consultation initiale, mais également pour les suivantes ; ce n'est alors que lors de la survenue de complications ultérieures que l'information perdue a été révélée.

Les compétences en communication autorisent aussi une réponse plus appropriée face à la violence verbale qui est un facteur non négligeable d'erreurs médicales. Enfin, il est à noter que l'empathie lors des échanges avec le patient aide à protéger les médecins généralistes de l'épuisement professionnel et donc, à nouveau, du risque d'erreurs.

Les objectifs pédagogiques de la session seront de permettre aux participants de renforcer leurs compétences en communication pour maintenir une relation de confiance avec leur patient, majorer l'efficacité des consultations et améliorer l'effet thérapeutique :

- Avoir une stratégie de communication clairement établie avec leurs patients
- Utiliser l'écoute active de façon optimale aux différentes étapes de la consultation
- Mettre en œuvre une posture d'empathie thérapeutique
- Maîtriser le langage para verbal et non verbal pour améliorer la congruence et son efficacité en communication
- Utiliser l'approche motivationnelle (favoriser l'adhésion et l'implication au changement)
- Maintenir une relation de confiance en situation d'agressivité : comprendre et savoir réagir pour ne pas passer à côté d'un diagnostic

## CIBLES

Médecins généralistes

## INTERVENANT

Formateur expérimenté auprès des professionnels de santé (intervenant notamment pour les ateliers JADES de l'association Soins aux professionnels en santé)

Coach certifié en approche neurocognitive et comportementale (développée par le Dr Jacques Fradin), formé à l'écoute active et aux modes de communication non violents.

## ORIENTATIONS

Orientation n°101 : **Communication avec le patient et son entourage**

## DURÉE

7 heures

## TYPE

Présentiel

## PÉDAGOGIQUES

Pédagogie active et réflexive

## OBJECTIFS GLOBAUX

Permettre aux participants de renforcer leurs compétences en communication pour maintenir une relation de confiance avec leur patient, majorer l'efficacité des consultations et améliorer l'effet thérapeutique :

- Avoir une stratégie de communication clairement établie avec leurs patients
- Utiliser l'écoute active de façon optimale aux différentes étapes de la consultation
- Mettre en œuvre une posture d'empathie thérapeutique
- Maîtriser le langage para verbal et non verbal pour améliorer la congruence et son efficacité en communication
- Utiliser l'approche motivationnelle (favoriser l'adhésion et l'implication au changement)
- Maintenir une relation de confiance en situation d'agressivité : comprendre et savoir réagir pour ne pas passer à côté d'un diagnostic

---

## DÉROULÉ DE LA FORMATION

Pré test (styles d'écoute du psychologue Elias Porter 14 jours avant la session + test intelligence émotionnelle Goleman)

À partir d'un lien, le participant se rend sur un questionnaire en ligne (google form) sur lequel il répond aux questions qui permettront d'évaluer son style d'écoute ainsi que les forces et faiblesses de son intelligence émotionnelle en particulier l'empathie.

9H00 – 9H30 PRESENTATION DES OBJECTIFS, RECUEIL DES ATTENTES ET DES STRATEGIES DE COMMUNICATION ACTUELLES

**Durée** : 30 minutes

**Objectifs** :

Permettre aux participants de connaître le programme et les objectifs de la journée

Permettre à l'expert de cerner les attentes et stratégies de communication utilisées par les médecins généralistes

Installer un climat de confidentialité et facilitateur d'intelligence collective

9H30- 13H00 INTEGRER L'ÉCOUTE ACTIVE ET LA POSTURE EMPATHIQUE DANS L'ENTREVUE MEDICALE

**Durée :** 3h30

**Objectifs :** renforcer les compétences pour permettre aux participants de :

- Avoir une stratégie de communication clairement établie avec leurs patients
- Majorer l'efficacité des consultations
- Utiliser le langage non verbal à bon escient

### **Contenus**

- Remise des résultats individuels aux prétests à chacun des participants
- Méthode et références en matière d'écoute active dans l'entrevue médicale
- Déterminants de la posture empathique
- Grille d'analyse/évaluation des habiletés en communication lors de l'entrevue médicale
- Exploration de différents thèmes et situations cliniques : survol des raisons de consultations, exploration de la perspective du patient, soutien à l'observance, savoir dire non, demandes abusives, annonce d'une mauvaise nouvelle...

### **Évaluation**

Évaluation des prestations en jeux de rôle avec une grille d'analyse

14H00- 15H30 L'APPROCHE MOTIVATIONNELLE : FACILITER LA POSTURE DE CHANGEMENT

**Durée :** 1h30

**Objectifs :** renforcer ou acquérir les compétences communicationnelles pour permettre aux participants de :

- Prendre conscience de la communication inadéquate pour induire le changement (informer, conseiller, menacer...)
- Maîtriser les étapes du changement
- Maîtriser les compétences de l'entretien motivationnel : poser des questions ouvertes, pratiquer l'écoute active, valoriser, résumer, informer
- Être capable susciter l'adhésion du patient à un protocole de soins
- Être capable de provoquer rapidement un changement de comportement

### **Contenus**

- Principales erreurs dans la communication vis-à-vis du changement
- Identification des stades du changement et cibles d'intervention
- Outils de l'entretien motivationnel : questions ouvertes, pratiquer l'écoute active, valoriser, résumer, informer

15H30 16H30 LE CAS PARTICULIER DU PATIENT AGRESSIF

**Durée** : 60 minutes

**Objectifs** : Permettre aux participants d'acquérir une méthodologie spécifique de communication vis à vis des patients agressifs :

- Prévenir la violence et désamorcer rapidement
- Maintenir ou instaurer une relation de confiance
- Prévenir les erreurs de diagnostic

### **Contenus**

- Origines, facteurs de risque et facteurs déclenchant de l'agressivité
- Description et reconnaissance des deux types d'agressivité principaux : défensif et offensif
- Communication verbale et non verbale à adopter face aux deux cas de figure

16H30-17H (30 MINUTES) LE BILAN DE LA FORMATION

Permettre aux experts et aux participants de vérifier si les objectifs ont été atteints et si l'expert a répondu aux attentes des participants.

### **Évaluation**

Quizz

Questions clés

## Questionnaire de satisfaction