



J'ÉCHANGE

avec mon patient

- Je montre une **confiance raisonnable** et manifeste de l'intérêt à ses propos
- Je commence par des **questions ouvertes**
- J'utilise des **questions fermées** pour cibler
- J'utilise des **facilitateurs** pour manifester mon écoute active (onomatopées, sourire, 1-2 mots...)
- Je sais rester **silencieux** pour encourager le patient à s'exprimer (> 3 sec)
- J'utilise des **énoncés de clarification** pour s'assurer que l'on parle bien de la même chose (Qu'entendez-vous par...?)
- J'utilise des **énoncés de vérification-synthèse** en résumant à voix haute les propos du patient (Si j'ai bien compris...?)
- J'utilise les **énoncés d'entretien** en explicitant le passage d'une section à l'autre de l'entretien
- Je peux **interrompre ou rediriger** le discours si nécessaire, pour recentrer les propos du patient
- A la fin je laisse un temps de **questions** pour le patient
- Je suis attentif à ma position (ex : assis, distance 1,20m-1,50m, tourné/penché vers le patient)
- Je garde le contact visuel avec le patient
- Je suis attentif à mes expressions faciales
- Je maîtrise mon débit de parole
- J'ajuste le timbre de ma voix
- J'ai une tenue professionnelle adéquate

→ À ÉVITER

- Les séries de questions dans la même phrase
- Le jargon médical ou sinon je dois l'expliquer
- Les questions type "pourquoi"
- Les questions suggérant les réponses
- Les pré-supposés



JE FACILITE LA COMPRÉHENSION

du patient

→ COMMENT VÉRIFIER SI MON PATIENT A COMPRIS ?

- J'observe le patient pour rechercher d'éventuels **signes d'incompréhension**
- Je m'assure que le patient **entende bien**
- J'explore ses **doutes** par une question ouverte
- J'explore ses **connaissances / représentations** en le faisant s'exprimer
- Je tente de corriger les **pensées erronées**
- Je m'assure de la compréhension du **vocabulaire employé**
- Je demande au patient de répéter ce qu'il a retenu avec **ses mots**

→ COMMENT FACILITER SA COMPRÉHENSION ?

- J'utilise des **analogies** pour donner du sens
- J'accompagne les explications avec des **schémas / photos** si besoin
- J'évalue le **besoin** d'informations
- Je propose des **sources d'informations** (site, lecture...)
- Je peux l'inciter à **écrire des informations** s'il a peur de les oublier ou veut les montrer à sa famille
- Je lui suggère de **noter les questions**, s'il a peur de les oublier, et qu'il voudrait me poser à l'avenir

→ À ÉVITER

- Les **a priori** sur ses capacités de compréhension
- Interpréter l'**absence de question** ou le **hochement de tête** du patient comme une compréhension
- Je remplace "**avez-vous des questions ?**" ou pire "vous n'avez pas de question ?" par "quelles sont vos questions ou interrogations ?"
- Confondre informer et expliquer