

ET SI LA COMMUNICATION DEVENAIT UN JEU D'INFI...



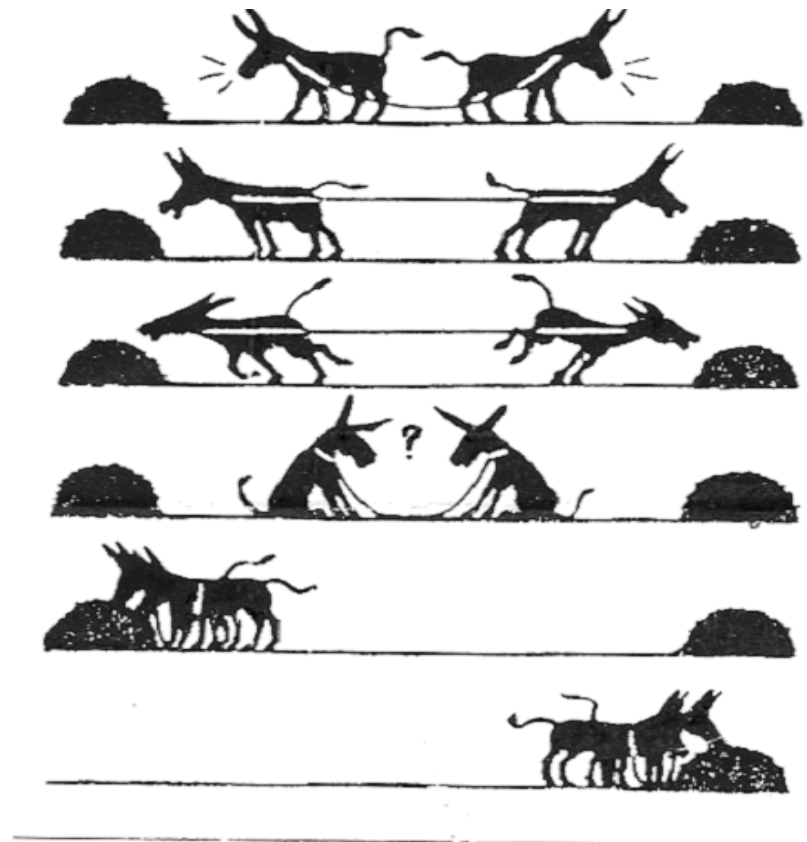
Pauline Antoine Infirmière en chef Chir 06
Myriam Pietroons Coordinatrice Bloc op-HJC-Sterilisation

- Les soignants seront capables de...
 - Entendre et comprendre les patients (et autres)
 - Se faire comprendre et être entendus
 - Apaiser les conflits
 - Maitriser les conversations/discussions
 - Utiliser une communication adéquate afin de diminuer le stress des patients
 - Acquérir des compétences en termes de communication

Communiquer mieux pour réussir mieux!

La communication

Que pensez vous de ce type de communication?





On ne peut pas ne pas communiquer!

La communication

- Est un élément clé de notre monde moderne.
- Constitue un soin à part entière.
- Peut être volontaire ou involontaire.
- Est unique et irréversible.
- Bien communiquer n'est pas un don naturel: **c'est une compétence.**
- Prérequis indispensable.

INTRODUCTION



***On ne peut pas ne pas
communiquer!***

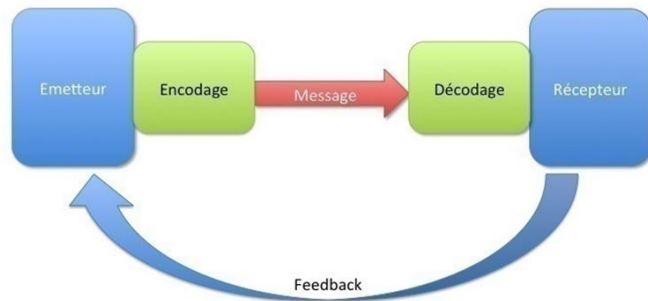
INTRODUCTION

**Sommes-nous conscient de son
importance?**

**Sommes-nous conscient qu'elle peut-
être un frein?**



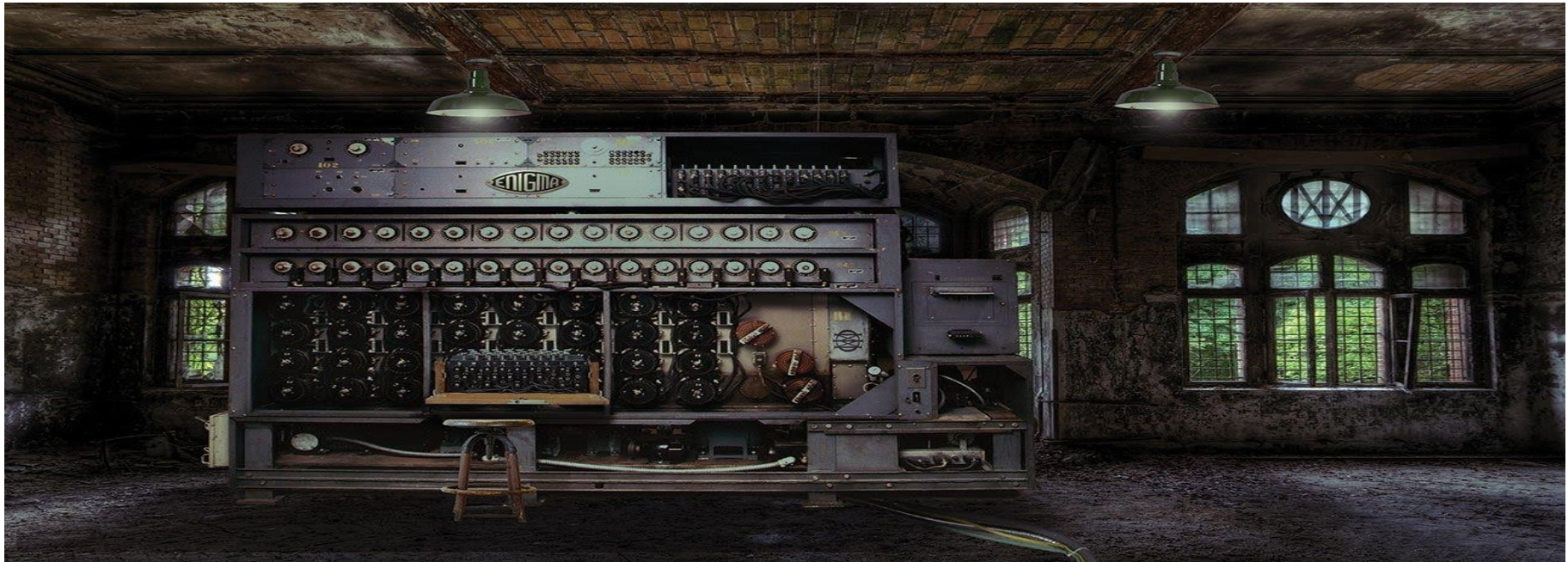
DÉFINITION COMMUNICATION



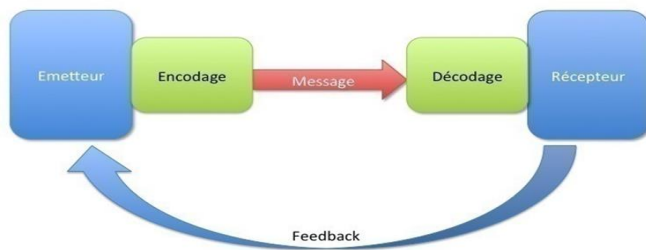
Mot latin: « **communicare** »

mettre en commun, faire part de.
C'est l'action de communiquer, de transmettre des informations, des connaissances et de les mettre en commun.

Au Moyen -âge: partager des charges



DÉFINITION COMMUNICATION

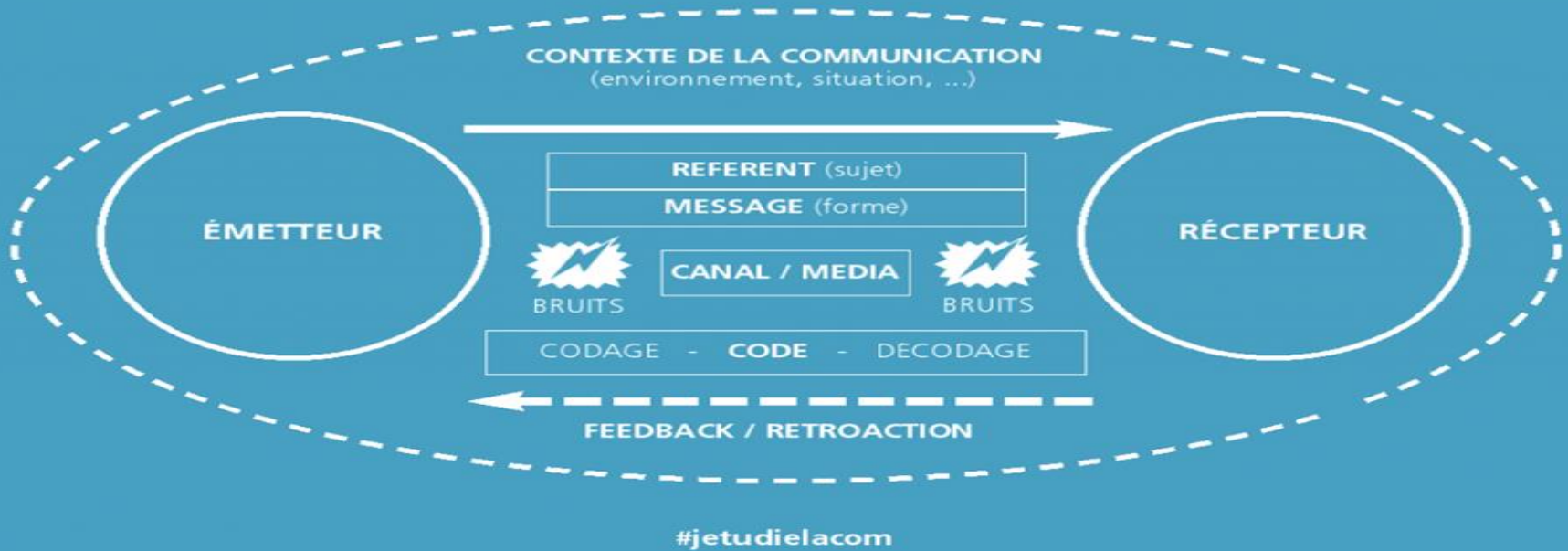


40-45:

- toujours acte qui met en relation , unit, crée du lien
- recherche sur le codage et décodage (Enigma)

1949: 1ere théorie: Shannon et Warren

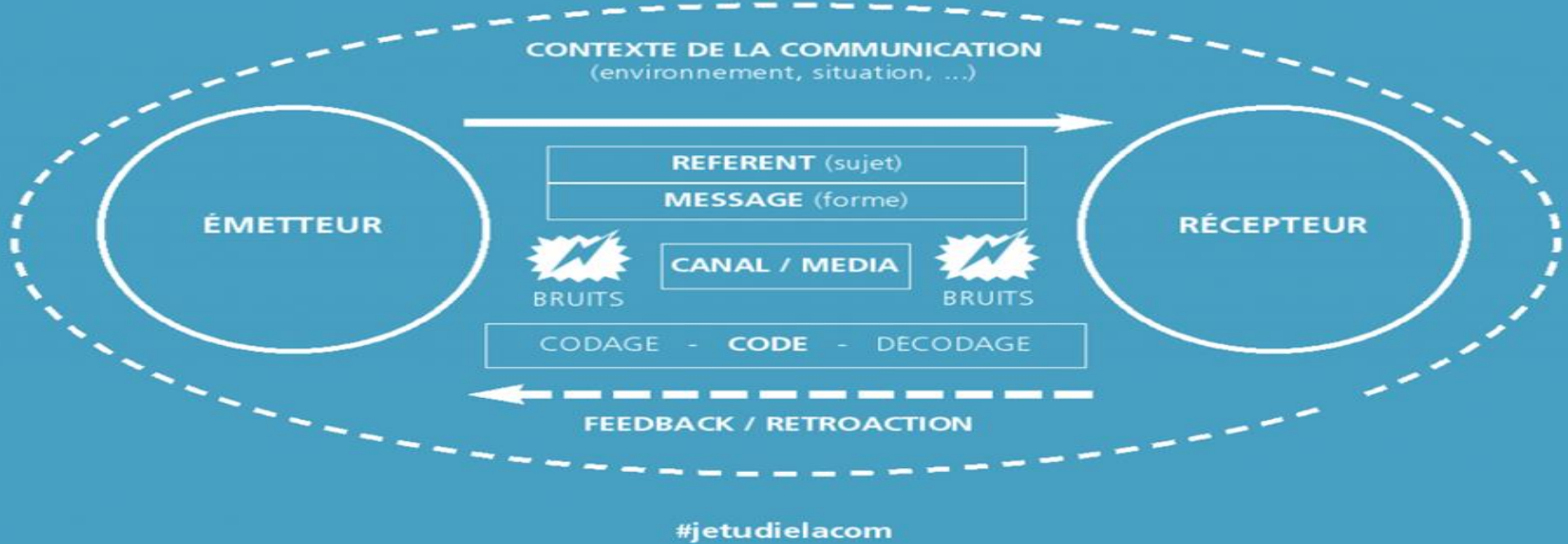
SCHÉMA DE LA COMMUNICATION



- **L'émetteur**: celui qui envoie le message.
- **Le destinataire ou récepteur**: celui qui est sensé le recevoir.

LES COMPOSANTES DE LA COMMUNICATION

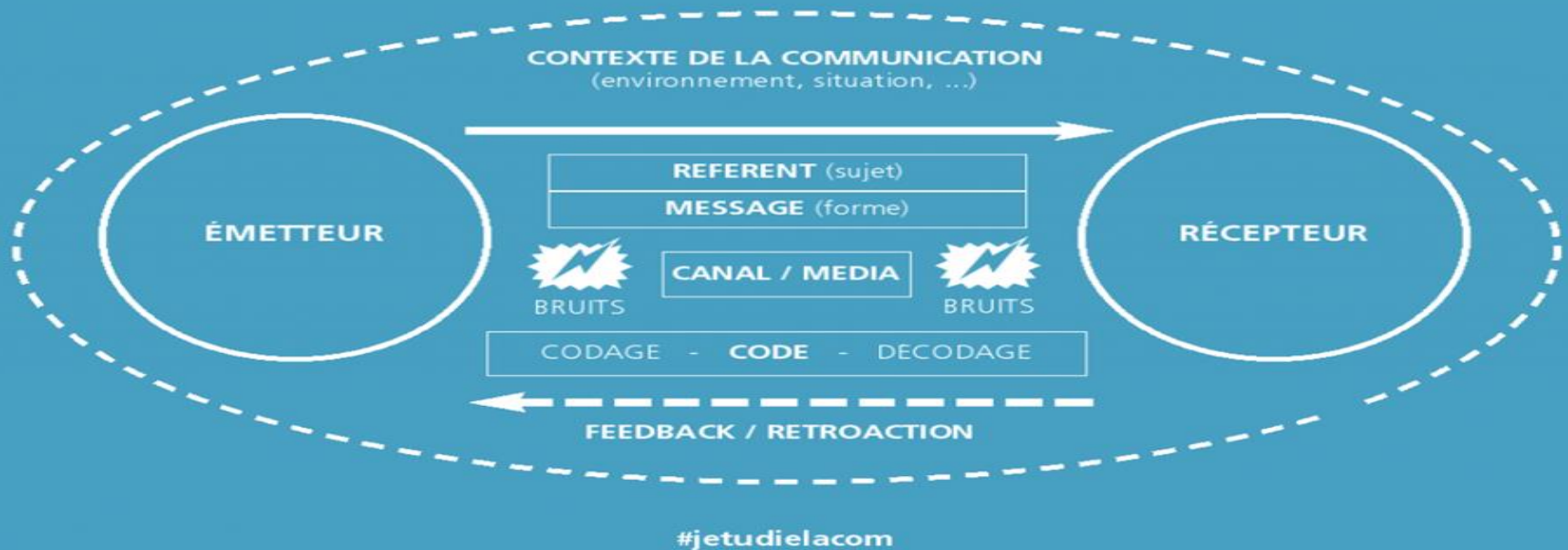
SCHÉMA DE LA COMMUNICATION



LES COMPOSANTES DE LA COMMUNICATION

- **Le message**: l'objet de la communication= informations transmises.
- **Le code**: l'ensemble des signes commun aux interlocuteurs.

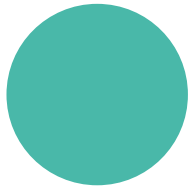
SCHÉMA DE LA COMMUNICATION



LES COMPOSANTES DE LA COMMUNICATION

- **Le canal**: la voie de circulation des messages = moyens techniques utilisés par le destinataire :
 - ✓ *les messages tactiles par les chocs et les pressions,*
 - ✓ *les messages sonores : parole , musique*
- **Le contexte**: l'environnement, la situation, les circonstances, ...

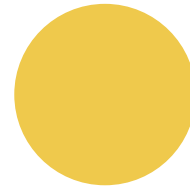
L'expression de la pensée s'appuie sur le langage qui lui-même implique la parole et les gestes



VERBAL

- Expression de ce que l'on sait par le choix de mots

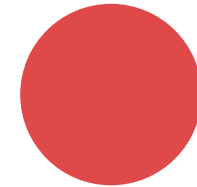
Cognitions



NON-VERBAL

- Mouvements du corps
- Ensemble des postures
- Mimiques
- Expressions du visage
- La respiration

COMPORTEMENT



PARA-VERBAL

- Débit de parole
- Intonation de la voix
- Silence
- Volume sonore

Indicateur de l'état émotionnel

Canaux sensoriels préférentiels

- V**: visuel
- A**: auditif
- K**: kinesthésique
- O**: olfactif
- G**: gustatif

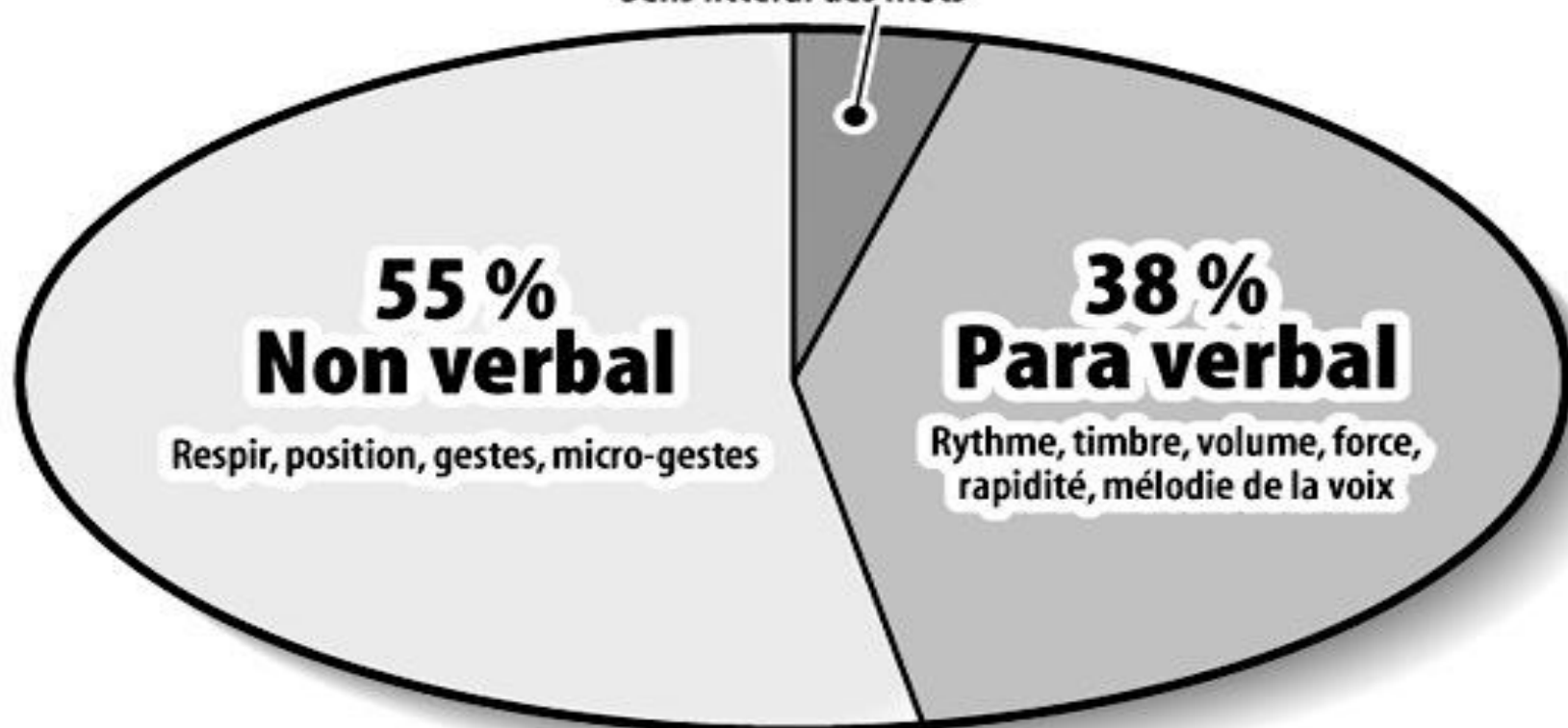


Important de repérer dans le discours de l'autre son canal sensoriel préférentiel et de l'utiliser

Informations sur la communication

7 % – Verbal pur

Sens littéral des mots



Conception & mise en page de ©Martens Richard — 1^{er} septembre 1997, 22 & 23 février 1999, 26 juin 2000
D'après une étude américaine citée dans les formations de Programmation Neuro-Linguistique (PNL)



DISCORDANCES

*« Un patient qui se plaint avec le sourire,
« Je vous écoute... » mais la personne regarde
derrière elle en même temps »*

QUE PEUT-IL SE PASSER ENTRE CES DIFFÉRENTS LANGAGES?

Important:

- Montrer des signes d'attention et d'intérêt.
- L'écoute active augmente l'efficacité et facilite la communication.
- La puissance du langage non-verbal est significative
- Le 1^{er} contact est crucial (logique émotionnelle).



**LA
COMMUNICATION
EST-ELLE UNE
RÉELLE
COMPOSANTE DE
L'ACTIVITÉ
SOIGNANTE?**

RÉPONSE EN IMAGE...

Vidéo négative

Est-ce que la communication thérapeutique est un terme qui vous parle?!

Brainstorming



- C'est un outil de communication utilisant des techniques d'hypnose conversationnelle:
 - C'est créer du lien
 - C'est recevoir et envoyer des informations
 - C'est utiliser les trois voies du langage

Le patient à l'hôpital est en « transe » négative, il se focalise sur les craintes et son cerveau va ignorer la négation figurant dans des questions telles que
« *N'avez-vous pas froid?* ».

L'effet produit sera donc l'inverse de celui recherché...



- Eviter les mots anxiogènes :

« piquer, désagréable,... »

- Utiliser des phrases positives :



« N'ayez pas peur...ça ne fait pas mal »

« Soyez rassuré... cela va être confortable »

- Adopter une attitude rassurante.
- Avoir une Ecoute active, montrer de l'intérêt.
- Reformuler pour lui permettre de valider.
- Avoir de la Disponibilité.
- Etre soi-même à l'aise, calme et serein.

Liste de mots positifs

Positive ta vie

- action
- audace/audacieux
- ardeur
- bouillonnement
- capacité
- courage
- dynamisme
- désir
- efficacité
- effort
- ressourcer / ressourcement
- énergie
- tonicité
- ferveur
- intensité
- mérite
- potentiel
- pouvoir
- punch
- ressort
- solidité
- talent
- valeur
- vigueur
- vie/vitalité
- volonté
- exceller/excellence
- réussir
- se surpasser
- se distinguer
- se démarquer
- prédominer
- s'illustrer
- bien-être
- santé
- sérénité
- dépassement
- regonfler
- régénérer
- booster
- renaître
- épanouir
- équilibre
- harmonie
- santé
- force stimulante
- apaisement
- zen
- détente

« La nature nous a donné deux oreilles et une seule bouche afin que nous écoutions deux fois plus qu'on ne parle! » (Confucius)



Vidéo positive

« Bonjour Madame, Monsieur. Je m'appelle..., je suis infirmier. Ne vous inquiétez pas, tout va bien se passer. Vous n'avez pas froid ?

« Bonjour Madame, Monsieur. Je m'appelle.... je suis infirmier. Soyez tranquille, tout va bien se passer. Avez-vous assez chaud ? »

« n'ayez pas peur, cela ne va pas être long, cela ne va pas faire mal... » :

« soyez rassuré...cela va être rapide...cela va être confortable... » va permettre d'avoir une attitude plus positive et rassurante pour le patient.

Mots Négatifs / Positifs



NEGATIFS

- N'ayez pas peur
- Est-ce que vous avez mal?
- Ça ne va pas être long
- Vous n'avez pas froid ?
- Avez vous mal ?
- Ca ne va pas être long

POSITIFS

- Soyez rassuré
- Etes vous soulagé?
- Ca va être court
- Avez-vous assez chaud
- Etes vous soulagé?
- Ca va être court

Mots Négatifs / Positifs

On vous a expliqué en quoi consiste l'examen?
Pas trop peur pour cette ponction?
Vous vous sentez bien
Vous êtes bien à jeun?



Que savez vous de l'examen
Que voulez vous savoir de cette ponction?
Comment vous sentez vous?
Qu'avez-vous mangé depuis hier soir?



Mots Négatifs / Positifs

D'autres éléments tels que la qualité de la présence, les gestes, les attitudes, la position, la distance, le timbre de la voix, utiliser les mots sécurité et confort, éviter les négations, préférer les affirmations, être attentif au contenu des questions sont des éléments qui permettront de voir des patients rassurés, des soignants satisfaits, des soins mieux adaptés et personnalisé.



Détour utile...

La communication non-violente



- Outil qui sert à la résolution de conflits entre deux personnes ou au sein d'une groupe.
- Méthode visant à créer entre les êtres humains des relations fondées sur l'empathie, la compassion.
- Permet de décoder dans les messages des autres ce qu'ils veulent vraiment dire lorsque des propos ou des comportements nous dérangent.

Communication Non Violente

parler pour mieux s'entendre

LES 4 BASES DE LA COMMUNICATION NON VIOLENTE

OSBD

(SELON M. ROSENBERG)

- Observation

Observer mais ne pas juger!!

- Sentiment et attitude

S'exprimer, partager ce que l'on ressent, partager ses émotions

- Besoin

Derrière chaque émotion se cache un besoin satisfait ou insatisfait. Il faut les identifier pour entamer une action réparatrice.

- Demande

N'attendons pas que les autres devinent nos besoins

EXPRIMONS-LES

Les 10 clés d'une bonne commun



1. Maîtrisez son langage corporel et ses gestes:

- 95% d'un message se traduit par les gestes et attitudes corporelles.

2. Utilisez un maximum la puissance de votre sourire sur votre visage:

- Communication plus efficace et influence le ton de voix.

Le sourire est puissant!

3. Posez des questions plutôt que d'utiliser des décisions directes:

- Ce qui augmente l'intérêt de l'interlocuteur



Les 10 clés d'une bonne communic



4. Attendez-vous toujours à un résultat positif lorsque vous engagez une conversation.
5. Les mots à connotation négative sont nocifs dans vos échanges verbaux:
 - « Impossible », « incompetent », « mauvais » sont à proscrire
6. N'utilisez pas la stratégie du « Parler de vous » :
 - Vouloir « être le nombril du monde est une erreur »
votre interlocuteur risque de s'éloigner

Conclusions



Les 10 clés d'une bonne communication

7. Pratiquez l'écoute attentive:

- Etant donné que nous avons toujours une opinion, cette étape n'est pas simple!

8. Modulez votre vocabulaire selon les circonstances et le contexte.

9. Nommez si possible chaque personne par son nom lors de l'engagement d'un dialogue:

- Il est très agréable d'entendre son propre nom lorsqu'on entame une conversation.

10. Evitez de vous auto-saboter par de fausses croyances.



**«À la fin de la journée,
tu ne dois jamais dire
"j'aurais dû faire",
"j'aurais pu faire" ou
"j'aurais aimé faire".
À la fin de la journée,
tu dois dire "j'ai fait"»**



Merci pour votre attention!



**COMMENCE
TA
JOURNÉE
PAR UN
SOURIRE**