

# Bien communiquer avec la personne, ses proches et la communauté

Bien que vous utilisiez sans doute plusieurs stratégies efficaces d'écoute active et d'expression lorsque vous vous adressez à vos patients, vous verrez dans les prochains tableaux, des façons de formuler vos propos pour (Hashim, 2017) :

- Construire une relation appropriée avec le patient et son entourage
- Valoriser leur participation dans leurs soins
- Les engager dans leur propre prise en charge

## 1) Formulations proposées pour effectuer une entrevue initiale

Se présenter	« Je suis avec ma collègue orthophoniste ..., puis-je vous demander qui vous accompagne aujourd'hui? »
Demander au patient les motifs de la rencontre	« Comment puis-je vous aider aujourd'hui? » « Qu'est-ce qui vous amène aujourd'hui? »
Résumer ou reformuler les motifs de la rencontre	« Si j'ai bien compris, vous souhaiteriez discuter de ... Y a-t-il autre chose? »
Négocier les sujets à aborder au cours de l'entrevue	« Lequel de ces points est le plus préoccupant pour vous? » « J'aimerais également discuter de votre... aujourd'hui. » « Je sais que... est important pour vous, et je suis très préoccupé par votre... Pourrions-nous commencer par...? »
Discuter des préoccupations du patient avec des questions ouvertes	« Dites m'en plus sur... » « Voulez-vous parler davantage de...? » « Je veux savoir comment a commencé... » « Dites-moi comment était le... » « Qu'avez-vous remarqué d'autre? »
Poser des questions directes pour obtenir des détails sur la condition	Grande variabilité de questions en fonction de la profession.  Par exemple, l'orthophoniste pourrait poser aux parents d'un enfant ayant une fissure labiale et palatine des questions relatives à la parole, à la déglutition et au langage.

Résumer	<p>« Donc, d'après ce que vous m'avez dit jusqu'à présent, vous... »</p> <p>« Laissez-moi résumer ce dont nous avons discuté jusqu'à présent. »</p> <p>« Vous m'avez nommé plusieurs éléments. Je vais les dire à voix haute pour vérifier que je vous ai bien compris. »</p>
Effectuer une transition	« Maintenant, je voudrais vous poser quelques questions. Elles peuvent vous sembler personnelles ou sans rapport, mais elles sont importantes pour mon évaluation et pour que je comprenne bien votre situation. »

## 2) Formulations proposées pour obtenir le point de vue du patient concernant

Ses émotions	<p>« Comment vous êtes-vous senti? »</p> <p>« Dites m'en plus sur ce qui vous préoccupait. »</p> <p>« Quelles étaient vos émotions à ce moment-là? »</p> <p>« Qu'est-ce qui vous inquiète le plus? »</p> <p>« Comment vous sentez-vous à ce sujet? »</p>
Ses idées	<p>« À votre avis, quelle est la cause de...? »</p> <p>« Avez-vous une idée de ce qui pourrait causer cela? »</p>
Ses inquiétudes	<p>« De quoi vous inquiétez-vous concernant votre condition/santé? »</p> <p>« Y a-t-il quelque chose que vous craignez de voir arriver? »</p> <p>« Quelles sont vos inquiétudes par rapport à...? »</p>
Les conséquences de sa condition	<p>« Comment votre condition affecte-t-elle votre vie quotidienne? »</p> <p>« Quelles difficultés rencontrez-vous en raison de votre condition? »</p>
Ses attentes	<p>« Que voulez-vous retirer de notre rencontre d'aujourd'hui? »</p> <p>« Que puis-je faire de plus pour vous aujourd'hui? »</p> <p>« Y a-t-il autre chose dont vous avez besoin de ma part aujourd'hui? »</p>

### 3) Formulations proposées pour exprimer l'empathie

Paraphraser	<p>« J'ai l'impression que vous ressentez... »</p> <p>« Certaines personnes se sentiraient... dans cette situation. »</p> <p>« Je vois que vous éprouvez... »</p>
Normaliser	<p>« Je peux voir que cela puisse vous contrarier. »</p> <p>« Je peux saisir pourquoi vous êtes... étant donné ce que vous traversez. »</p> <p>« Je peux imaginer ce que vous ressentez. »</p>
Affirmer	<p>« Vous êtes une personne courageuse. »</p> <p>« Je suis impressionné par la façon dont vous gérez la situation. »</p> <p>« Ça semble être beaucoup à gérer. »</p> <p>« Vous avez traversé beaucoup d'épreuves. »</p>
Soutenir	<p>« Faites-moi savoir s'il y a quelque chose que je peux faire pour vous aider. »</p> <p>« Je suis là pour vous aider de toutes les manières possibles. »</p>
Explorer	<p>« Comment votre condition affecte-t-elle votre quotidien ? »</p> <p>« Que s'est-il passé depuis notre dernière rencontre ? »</p>

Les techniques suggérées et propositions de questions que vous venez de voir doivent aussi respecter les composantes verbales et non verbales d'une communication efficace. Si vous souhaitez en connaître davantage à ce sujet, veuillez consulter la capsule pédagogique [Les habiletés de communication : un atout en supervision](#) sur le site du CNFS.