

Communiquer avec les patients et leurs familles

 **Objectif :** Améliorer la qualité de la relation soignant-soigné en maîtrisant les techniques de communication adaptées.

Les grands principes de la communication thérapeutique

- Écoute active : posture ouverte, reformulation, non-jugement.
- Empathie : reconnaître les émotions sans les absorber.
- Clarté : utiliser un langage simple, éviter le jargon médical.
- Respect : considérer la personne dans sa globalité.

Les outils concrets

- Reformulation : pour vérifier que le message est bien compris.
- Questions ouvertes : pour favoriser l'expression du patient.
- Silence : pour laisser un espace de parole ou d'émotion.
- Communication non verbale : attention au ton de voix, regard, posture.

Gérer les situations difficiles

- Face à l'agressivité : rester calme, poser des limites, ne pas répondre à la provocation.
- En cas de conflit : reformuler, chercher à comprendre le besoin derrière l'émotion.
- Avec les familles : donner des repères clairs, reformuler les inquiétudes, rassurer sans mentir.

À retenir

- ✓ La qualité de la communication influence directement l'alliance thérapeutique.
- ✓ Bien communiquer, c'est aussi se protéger soi-même en tant que soignant.
- ✓ Les compétences relationnelles se travaillent et s'enrichissent à chaque situation.