

Les clés d'une communication efficace

La relation tripartite médecin / malade / proche engendre souvent des situations délicates et des problèmes de communication. Il n'en reste pas moins que malgré ces difficultés vous êtes un acteur de soin de premier plan. Une bonne communication avec le personnel soignant s'avère indispensable à une prise en charge optimale de votre proche malade.

Affirmer votre présence

Votre présence, votre implication et la qualité de vos relations avec le malade sont importants pour gagner en confiance auprès des professionnels de santé et communiquer efficacement avec eux.

Suivez les étapes ci-dessous afin de mieux affirmer votre présence :

- Respirez lentement et profondément.
- Pensez uniquement au moment présent.
- Adoptez une attitude confiante.
- Définissez clairement ce dont vous avez besoin. Dites « je pense... » au lieu de « vous devriez... ».
- Établissez et maintenez le contact visuel.
- Partagez ce que vous pensez et ressentez avec votre interlocuteur.
- Ne vous laissez pas intimider par le jargon médical et n'hésitez pas à vous faire expliquer ce que vous ne comprenez pas.

Encourager la collaboration

- Concentrez-vous sur les objectifs qui vous sont communs à vous, votre proche et l'équipe de soignants. Soyez prêts à les adapter à toute nouvelle donnée.
- Renseignez-vous sur les responsabilités exactes de chaque membre de l'équipe soignante. De votre côté, présentez-leur les personnes qui vous accompagnent et leur lien de parenté avec votre proche malade.
- Parlez honnêtement et ouvertement à l'équipe médicale de ce que vous ressentez, vous et votre proche, à propos de la maladie et de son évolution... Il est important pour les médecins de connaître votre degré de satisfaction des traitements ou solutions mis en place.
- Aidez l'équipe médicale à la résolution des problèmes. La proximité que vous partagez avec le patient vous permet d'éclairer les médecins sur la qualité de son sommeil, ses comportements alimentaires, son observance ou ses réactions au traitement...
- Exprimez votre reconnaissance pour l'aide offerte. Les soignants de votre proche y seront très sensibles.

Participation active

- Soyez prêt à jouer un rôle actif face à chaque membre de l'équipe soignante.
- Soyez conscient de ce que vous attendez de chaque soignant avant de vous adresser à lui.
- Donnez uniquement les informations pertinentes au début. Si l'équipe médicale en exprime le besoin, donnez plus de détails.
- Posez des questions afin de clarifier toute information ou supposition confuse.
- Affirmez-vous ! Il ne s'agit pas d'être agressif mais de faire valoir votre avis et présence.

Construire une compréhension mutuelle

- Écoutez attentivement et essayez de comprendre les décisions médicales qui sont prises, même si vous n'êtes pas d'accord.
- Demandez des explications chaque fois que vous ne comprenez pas les termes utilisés. N'hésitez pas à demander au soignant de répéter ou reformuler ce qu'il vient de dire. La répétition vous permettra de mieux assimiler les informations transmises.
- Montrez que vous avez bien compris en répétant avec vos propres mots ce que vous a expliqué le professionnel de santé. « *Donc, si je vous ai bien compris, vous avez pris la décision de...C'est bien cela ?* »
- Faites-vous préciser par vos interlocuteurs ce qu'ils ont dit ou expliqué à votre proche malade afin d'être sûr de partager avec lui le même niveau d'information.
- Évitez les suppositions et les conclusions hâtives avant que votre interlocuteur ne termine ses explications.
- Demandez qu'on vous accorde du temps afin d'exprimer les difficultés rencontrées ou les questions que vous vous posez.