





"La communication avec votre patient  
en route vers la reprise du travail"

SESSION DE TRAVAIL MUTUALITÉS LIBRES  
17 OCTOBRE 2019  
PAR STEVE ELENS



QU'EST-CE QUI FONCTIONNE POUR CE PATIENT ?

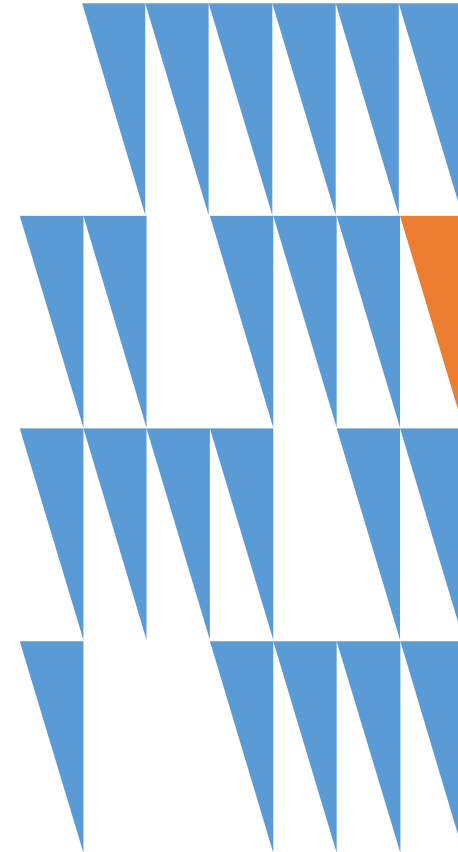


**La communication est un moyen  
(un outil)**



# COMMENT PROCÉDENT DE NOMBREUX MÉDECINS ?

[HTTPS://WWW.MENTIMETER.COM/S/28F8A3579605B893645D9C58594E6FC6](https://www.mentimeter.com/s/28f8a3579605b893645d9c58594e6fc6)



## Question 1

- Après combien de temps en moyenne un médecin interrompt-il son patient pour la première fois lors d'une consultation ?
- A. 18 secondes
- B. 36 secondes
- C. 1 minute
- D. 2 minutes

## Question 2

- Combien de patients peuvent terminer leur première phrase ?
  - A. 5 %
  - B. 23 %
  - C. 68 %
  - D. 85 %

### Question 3

- De combien de temps en moyenne les patients ont-ils besoin pour leur premier récit ?
  - A. 30 secondes
  - B. 1,30 minute
  - C. 2,30 minutes
  - D. 4,30 minutes



## Question 4

- Quel est le % que retiennent les patients de ce que le médecin leur a dit ? (pas de mauvaise nouvelle)
- A. 25 %
- B. 50 %
- C. 75 %

## Question 5

- Combien de médecins savent-ils à la fin de la consultation si toutes les questions du patient ont reçu une réponse ?
- A. 11 %
- B. 44 %
- C. 67 %

*"Le style d'écoute du médecin influence  
ce que le patient dit et ne dit pas.  
75 % des patients ne transmettent pas spontanément  
leurs réelles inquiétudes"*

(Source : Lang F, Floyd MR and Beine KL, 2000)



VRIJE  
UNIVERSITEIT  
BRUSSEL

Que voulez-vous que le patient raconte à son  
partenaire lorsqu'il rentre chez lui ?



Reconstructie  
Met  
Voelsprietten



VRIJE  
UNIVERSITEIT  
BRUSSEL

## **SOUTENANTE**

Encouragements non-verbaux

Suivre verbalement

Utiliser les silences

Paraphraser

Réflexion émotionnelle

Poser des questions ouvertes

Poser des questions fermées

Concrétiser

Donner du feedback

Résumer

Paraphraser

Structurer

Communication méta

## **DIRIGEANTE**

## **STRUCTURANTE**

= compétences d'écoute active



VRIJE  
UNIVERSITEIT  
BRUSSEL

## RECALCITRANTS AU TRAVAIL :

- 1 : **PREAMBULE** :

Fixer un 2<sup>e</sup> rendez-vous

Préciser vos objectifs au préalable

Veiller à ce que le moment soit agréable

Structurer les infos (ressources)

Evaluer la réaction + Plan B





VRIJE  
UNIVERSITEIT  
BRUSSEL

## RECALCITRANTS AU TRAVAIL :

2 : **D**EBUT :

- + Mon intention : "Je souhaite parler de ..., car je vois ... (faits)"
- + Reconnaître : "Je suis intéressé de savoir comment vous voyez ceci..."
- + Décrire l'impact sur vous : "Je m'attendais/Je ne m'attendais pas..."
- + Jusqu'à s'accorder sur le fait qu'il y ait un problème.

3 : **O**PTIONS :

Objectif commun (le rendre SMART)  
Traduire le problème : "Comment pouvons-nous... ?"

4 : **N**EGOCIER :

La méthode WIN-WIN



VRIJE  
UNIVERSITEIT  
BRUSSEL

## RECALCITRANTS AU TRAVAIL :

### 4 : NEGOCIER : **WIN-WIN**

- + Reconnaître et classer les intérêts mutuels
- + Demander l'approbation : non pas des opinions, mais "Que voulez-vous ?" ("Oui et" au lieu de "Oui, mais")
- + Ecouter non-stop : reconnaissez ce que vous y gagnez
- + Peser le pour et le contre : sur quoi a-t-on déjà un accord et sur quoi a-t-on une opinion différente
- + Chercher des solutions inventives (de manière conditionnelle) : "Imaginez que je..., est-ce que vous... ?"
- + Vérifier l'engagement : "Est-ce que cela vous convient vraiment ?"