

Qualité-gestion des risques/  
Prévention-maitrise du risque infectieux en EMS :  
*Construisons ensemble les repères pour sécuriser les organisations*

## Fiche mémo : Communiquer efficacement à l'orale Projet : Communication d'urgence

### Objectifs :

- Apprendre à structurer la communication entre professionnels
- Sécuriser la communication
- Apprendre à mieux collaborer
- Optimiser le travail d'équipe



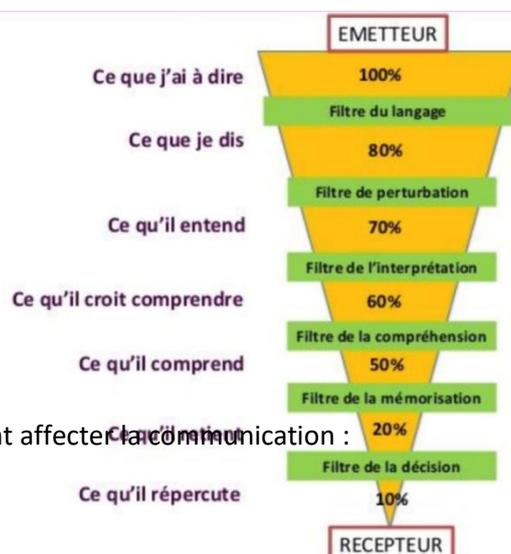
**Définition de la communication :** Processus par lequel une personne (ou un groupe de personnes) émet un message et le transmet à une autre personne (ou groupe de personnes) qui le reçoit.

### 1) La communication et ses problèmes

*Citation :*

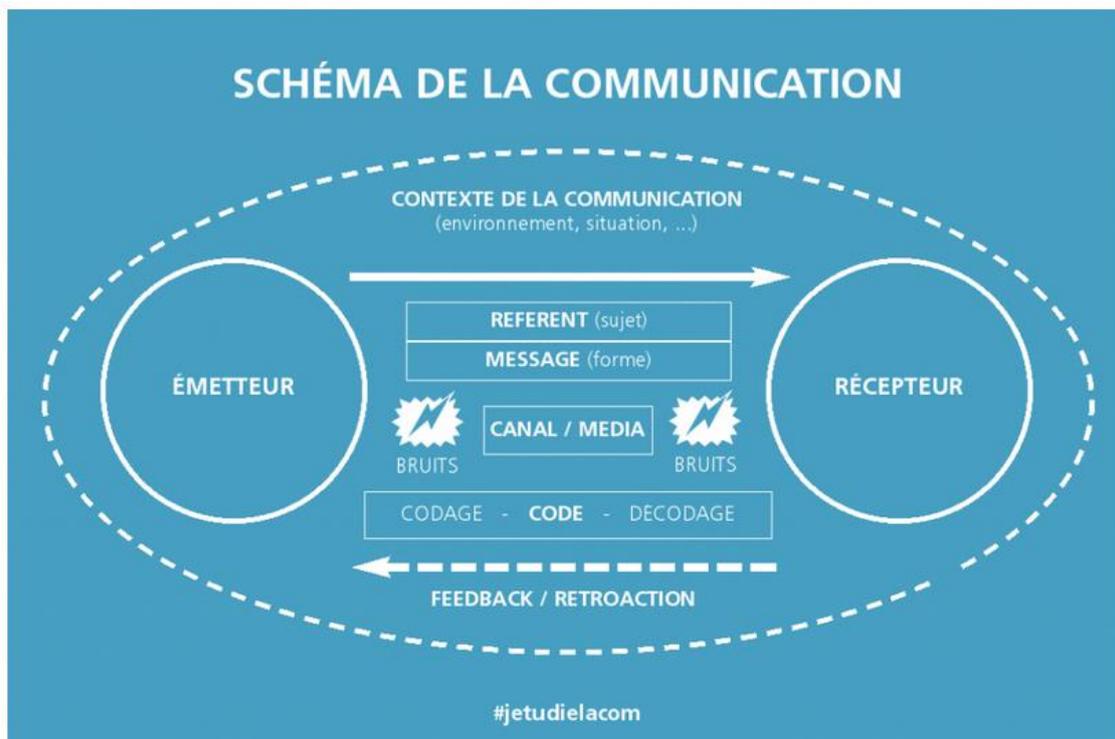
« Entre ce que je pense, ce que je veux dire, ce que je crois dire, ce que je dis, ce que vous voulez entendre, ce que vous entendez, ce que vous croyez en comprendre, ce que vous voulez comprendre, et ce que vous comprenez, il y a au moins neuf possibilités de ne pas se comprendre." **\*Bernard WEBER, écrivain, L'espèce, Les Cerveaux associés.**

Ces filtres varient d'un individu à l'autre



Différents problèmes peuvent affecter la communication :

- liés au « **codage** », par l'émetteur, de la langue parlée ou écrite, langage gestuel ou autres signes et symboles.
- liés au « **décodage** » du message par le récepteur et à son référentiel personnel.
- liés au « **véhicule** » ou canal de communication emprunté.



Ce schéma d'une situation de communication illustre le modèle de Riley et Riley.

- Dans ce modèle, les auteurs nous rappellent que nous sommes des individus qui appartiennent à des groupes.
- Le communicateur et le récepteur sont donc restitués dans des groupes primaires (familles, communauté, petits groupes...).
- Ces groupes primaires sont des groupes d'appartenance, ils influent la façon de voir et de juger.
- Ces groupes évoluent eux-mêmes dans un contexte social dont ils dépendent.
- Le feed-back désigne la réaction du récepteur au message émit et son retour vers l'émetteur

## 2) Et si on essayait de mieux communiquer ?

« Les erreurs de soin tuent beaucoup de malades. La cause source est souvent la communication entre soignants, les erreurs de communication ou encore une communication non efficace » \*

*\*Conférence de Jérôme CROS Médecin anesthésiste réanimateur/ Formateur en simulation en santé et auteur du livre « Mieux communiquer entre soignants ».*

Les éléments de communication sont multiples, voici une liste non exhaustive de règles adaptables partout.

### 3) Eléments de communication

#### 3-1) Le message

- **Utiliser des verbes précis et éviter les verbes vagues**

Médecin anesthésiste : « *fais-moi 1 g d'adrénaline* »

Infirmier anesthésiste : il réalise l'injection.

Médecin anesthésiste : se retourne et se rend compte d'une tension à 25 et d'un pouls à 190 pulsations → il souhaitait simplement que l'infirmier lui prépare ces 1 g.

L'erreur est commise, éviter le verbe « faire » qui est non précis et plutôt dire « préparer »

- **Personnaliser le contact**

L'émetteur se présente (nom/fonction), le récepteur se présente (nom/fonction). Pour mieux se comprendre il est indispensable de savoir qui est l'appelant/ qui est l'appelé et pour quel patient.

#### 3-2) L'attitude

- **Les gestes parlent**
- **Le ton également**

Une grande partie de la communication est non verbale

Ce que vous communiquez avec votre langage corporel et le ton de votre voix est tout aussi puissant que les mots que vous utilisez.

- ➔ Par exemple, le fait de pointer du doigt ou de parler fort peut être interprété comme une forme d'agression, tandis qu'être assis bien droit et établir un contact visuel peut être interprété comme un signe d'engagement

Le langage corporel et le ton de la voix peuvent varier selon la culture et être interprétés différemment selon les sociétés.

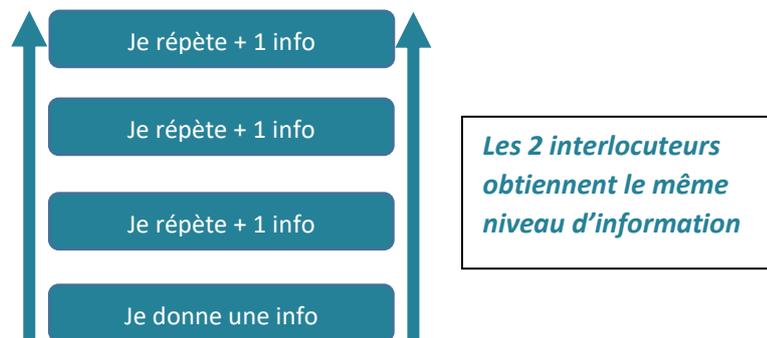
Si certains comportements non verbaux vous rendent inconfortable, dites-le dès le début de la séance de l'échange.

### 3-3) Les échanges

- **Fermer la boucle de la communication** : répéter l'élément le plus important pour vérifier ce que l'on a retenu du message.

« Peux-tu changer le pansement de Madame Bersot, car sa famille vient cette après-midi pour fêter son anniversaire et nous n'aurons pas le temps de le faire. D'ailleurs, sa sœur m'a dit qu'elle emmènerait un gâteau pour le partager avec nous. As-tu pensé à acheter un cadeau pour ces 90 ans ? »

- **Monter l'échelle de la précision** : répéter ce que l'autre dit en ajoutant un élément supplémentaire et faire monter cette échelle pour que les 2 communicant aient le même niveau de connaissance.



### 3-4) Eviter les pièges

- **Oser dire je ne sais pas**
  - ➔ Eviter de perdre du temps et donner à l'autre l'occasion de reformuler son propos.
- **Oser dire je ne suis pas d'accord**
  - ➔ Utiliser une communication bienveillante

## 4) Bibliographie

- Conférence de Jérôme CROS : Médecin anesthésiste réanimateur/ Formateur en simulation en santé et auteur du livre « Mieux communiquer entre soignants ».
- Source interne du RéQua.
- Bernard WEBER, écrivain, *L'espèce, Les Cerveaux associés*
- <https://www.cnrtl.fr/definition/COMMUNICATION>
- <https://jetudielacom.com/schema-de-communication/>