



K01 • Cahier participant • Cas fictif JMX

Le oui qui voulait dire autre chose

Communication clinique et institutionnelle • Collection « On avait pourtant dit... ». Travailler les échanges et les relais, sans inventer de décision clinique. Les corrigés sont dans le guide formateur.

Situation

Mme Vidal termine un entretien au sujet d'un examen proposé. Le professionnel a expliqué le but, le déroulement et les suites sans interruption. À « Tout est clair ? », elle répond oui. Quelques minutes plus tard, elle demande à une assistante : « Donc, le résultat est certain et je n'aurai plus à revenir ? » Elle ajoute qu'elle n'a pas osé interrompre et qu'elle ne sait plus quelle est la prochaine étape. Aucune décision clinique n'est à inventer dans cet exercice.

Travail demandé

1. Repérer trois éléments montrant que l'information transmise et l'information comprise diffèrent.
2. Écrire les quatre premières répliques d'un entretien de reprise, avec une place réelle pour la réponse de Mme Vidal.
3. Proposer une vérification de compréhension qui n'accuse pas la personne.
4. Rédiger une trace de trois lignes distinguant ce qui a été clarifié et ce qui reste à reprendre.

Mise en pratique

À deux : une personne joue Mme Vidal, l'autre reprend l'entretien. À la première demande ouverte, Mme Vidal explique : « J'avais peur de passer pour quelqu'un qui ne comprend rien. » Si elle reçoit trop d'informations, elle acquiesce sans pouvoir les reformuler. Durée : 5 minutes, puis inversion des rôles.

Votre phrase de reprise



K02 • Cahier participant • Cas fictif JMX

Tout le monde avait une partie du puzzle

Situation

Lors d'une réunion préparant la sortie de M. Armand, le médecin présente les éléments médicaux. L'infirmière sait que le patient s'inquiète de rester seul. L'assistante sociale sait que l'aide envisagée n'est pas encore confirmée. La fille du patient a dit à un membre de l'équipe : « Je serai là », mais n'a précisé ni quand ni combien de temps. Le patient n'a pas été interrogé sur ce qu'il souhaite partager avec sa fille. La réunion se termine par : « Bon, chacun sait ce qu'il a à faire. »

Travail demandé

1. Distinguer les faits connus, les suppositions et les questions encore ouvertes.
2. Réécrire la conclusion de la réunion pour faire émerger une compréhension commune.
3. Proposer trois lignes d'actions dans le canevas C02, avec un responsable par action.
4. Formuler une question au patient et une question à chaque profession représentée.

Mise en pratique

À quatre : médecin, infirmière, assistante sociale et observateur. Relancer les quatre dernières minutes de la réunion. L'observateur repère les contributions sollicitées, la place donnée au patient et l'attribution explicite des suites. Ne pas décider si la sortie est médicalement possible.

Votre phrase de reprise



K03 • Cahier participant • Cas fictif JMX

Le formulaire que chacun croyait terminé

Situation

Mme Rey est entrée en EMS depuis trois semaines. Elle souhaite parler de ce qui compterait pour elle si son état de santé changeait. Une infirmière désignée pour conduire des dialogues ProSA a discuté avec elle et préparé une proposition non signée. Mme Rey a dit : « Je ne veux pas d'acharnement, mais j'aimerais comprendre les possibilités. » Son fils résume : « Elle ne veut plus aller à l'hôpital. » Le dossier comporte une proposition ; aucun entretien médical n'a encore eu lieu. À la relève, un collègue affirme pourtant : « C'est réglé. »

Travail demandé

1. Attribuer chaque propos à son auteur et distinguer souhait général, interprétation et proposition.
2. Préparer trois questions pour reprendre l'échange avec Mme Rey.
3. Identifier ce qui reste à faire dans la voie du dialogue infirmier ProSA.
4. Rédiger la transmission qui évite de faire passer la proposition pour un choix déjà fixé.

Mise en pratique

Variante pour le débriefing : dans une autre situation, la personne n'est plus capable de discernement en matière de ProSA. Son représentant demande de modifier ses anciennes directives anticipées. Distinguer le travail sur la volonté présumée de la modification des directives elles-mêmes. Ne pas choisir de degré d'intensité de traitement dans l'exercice.

Votre phrase de reprise



QCM • Questions 1 à 5 • Version participant

Mini cas à choix unique

Une seule réponse par question. Choisir la meilleure intervention dans la situation décrite. Les questions sont des créations pédagogiques JMX ; les corrigés argumentés figurent dans le guide formateur.

Q01

Un patient termine sa réponse et hésite. Le professionnel veut l'aider à poursuivre. Quelle intervention correspond le mieux à ARRR ?

- A. Enchaîner immédiatement une série de questions fermées.
- B. Laisser une pause attentive puis, si utile, reprendre un mot clé.
- C. Résumer toute la consultation pour clôturer.

Q02

Après une longue explication, la personne acquiesce. Quelle action vérifie le mieux sa compréhension ?

- A. Demander de redire avec ses mots ce qu'elle retient, en vérifiant sa propre clarté.
- B. Demander une deuxième fois si tout est clair.
- C. Remettre le document écrit et considérer le sujet clos.

Q03

Une patiente dit clairement : « J'ai peur du résultat. » Comment employer NURSE avec pertinence ?

- A. Répéter obligatoirement le nom de l'émotion avant toute autre intervention.
- B. Promettre que le résultat sera rassurant.
- C. Explorer sa crainte ou exprimer une compréhension sincère, sans renommer mécaniquement une émotion déjà dite.

Q04

Un patient conteste une proposition parce qu'il ne se représente pas le problème comme le professionnel. Par quoi commencer ?

- A. Expliquer plus longtemps jusqu'à obtenir son accord.
- B. Explorer sa représentation et ce qu'il cherche à préserver.
- C. Consigner un refus définitif sans poursuivre l'échange.

Q05

Lors d'un entretien traduit, à qui le professionnel s'adresse-t-il principalement ?

- A. Au patient, directement, avec des phrases claires.
- B. À l'interprète, en parlant du patient à la troisième personne.
- C. Au proche présent, chargé de résumer l'essentiel.

Réponses choisies : Q01 : ____ Q02 : ____ Q03 : ____ Q04 : ____ Q05 : ____



QCM • Questions 6 à 10 • Version participant

Mini cas à choix unique

Une seule réponse par question. Choisir la meilleure intervention dans la situation décrite. Les questions sont des créations pédagogiques JMX ; les corrigés argumentés figurent dans le guide formateur.

Q06

Une mauvaise nouvelle vient d'être annoncée et la personne reste silencieuse. Quel geste privilégier ?

- A. Dérouler immédiatement toutes les options thérapeutiques.
- B. Affirmer que tout ira bien.
- C. Laisser une pause et adapter la suite à sa réaction ou à son besoin d'information.

Q07

En réunion, chaque profession a parlé, mais personne n'a rapproché les informations. Que manque-t-il surtout ?

- A. Une nouvelle présentation exhaustive du dossier par chaque personne.
- B. Une compréhension commune et des responsabilités explicites pour la suite.
- C. Une formule collective affirmant que tout le monde est d'accord.

Q08

À la fin d'un dialogue infirmier ProSA, une proposition non signée est prête. Quelle est la suite prévue par le guide EMS ?

- A. La soumettre au médecin et prévoir l'entretien pour fixer le choix avec le résident ou son représentant.
- B. La traiter immédiatement comme document final.
- C. Demander à n'importe quel proche de la valider à la place du médecin.

Q09

Un service demande l'avis d'un patient sur un projet déjà entièrement décidé et parle de « codirection ». Quelle analyse est la plus juste ?

- A. Toute demande d'avis constitue une codirection.
- B. Les patients ne peuvent participer qu'à leurs soins individuels.
- C. Le niveau de participation annoncé doit correspondre à l'influence réellement possible sur le projet.



Q10

Une erreur est établie, mais ses causes restent en cours d'analyse. Quel contenu convient pour l'entretien ?

- A. Une cause plausible présentée comme certaine.
- B. Les faits établis, les conséquences connues, des regrets sincères et un suivi des informations encore manquantes.
- C. Aucune information avant que toutes les causes soient connues.

Réponses choisies : Q06 : ____ Q07 : ____ Q08 : ____ Q09 : ____ Q10 : ____