



F01 • Fiche pratique et script JMX

Ouvrir et structurer un entretien

Le programme du professionnel n'est pas encore l'agenda de la personne.

Objectif : Faire émerger les préoccupations et convenir des priorités.

Conduite de l'échange

1. Annoncer le temps disponible et demander les sujets que la personne souhaite aborder.
Convenir des priorités avec elle.
2. Commencer par une question ouverte. Attendre en montrant son attention ; répéter un mot clé si le récit hésite, sans transformer l'échange en écho automatique.
3. Reformuler le contenu entendu sous forme de proposition à confirmer. Résumer pour vérifier sa propre compréhension.
4. Annoncer le passage aux questions ciblées, puis revenir aux préoccupations que les réponses font apparaître. Expliciter la suite des thèmes non abordés.

Des mots pour le faire

« Nous avons vingt minutes. Qu'aimeriez-vous surtout aborder ? » [Écouter.] « Si je vous suis, ce qui vous inquiète le plus est... Est-ce bien cela ? Je vais maintenant vous poser quelques questions précises, puis nous reviendrons sur... »

Le piège

ARRR signifie Attendre, Répéter, Reformuler, Résumer. Le résumé vérifie ce que le professionnel a compris ; il ne remplace pas la vérification de ce que le patient a compris des explications.

Trace utile

Noter les priorités exprimées et les sujets à reprendre. Demander quelle préoccupation mérite d'être conservée pour la suite.



F01 • Verso autonome

Mise en pratique et références

Collection « On avait pourtant dit... » • Fiche de communication JMX. À utiliser selon son rôle professionnel. Le recto apporte les gestes de terrain ; le verso permet un entraînement bref et identifie les sources complètes.

Trois points à vérifier

- ☐ Annoncer le cadre et recueillir la priorité.
- ☐ Laisser une pause attentive et reformuler.
- ☐ Faire confirmer le résumé avant de cibler les questions.

Exercice express

Une résidente commence par raconter sa nuit alors que vous voulez parler d'un rendez-vous. Quelle phrase permet de connaître sa priorité et d'annoncer la vôtre ?

Réponse commentée

« Qu'est-ce qui vous préoccupe le plus après cette nuit ? J'aimerais aussi parler du rendez-vous. Voyons ensemble par quoi commencer. » Le cadre est proposé, puis discuté ; il ne sert pas à évacuer le récit.

Références complètes

COM — Académie Suisse des Sciences Médicales (2022). La communication dans la médecine au quotidien. Un guide pratique. 3e édition inchangée. DOI : 10.5281/zenodo.7148494. Fichier : [guide_pratique_assm_communication.pdf](#).

Repérage : les pages citées sont celles du PDF, couverture comprise. Pour les passages utilisés ici, elles coïncident avec la pagination imprimée. Les scripts, exercices et grilles sont des adaptations JMX ; ils ne sont pas des instruments validés par l'ASSM.

COM et IP sont publiés sous licence CC BY 4.0. Les adaptations sont attribuées à JMX. Licence : <https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>.