



F03 • Fiche pratique et script JMX

Accueillir les émotions

L'émotion ne disparaît pas parce que la diapositive suivante est prête.

Objectif : Choisir une réponse NURSE adaptée à ce que la personne exprime.

Conduite de l'échange

1. Faire une pause et observer. Si l'émotion reste incertaine, demander ce qui traverse la personne au lieu de l'étiqueter.
2. Nommer prudemment une émotion perçue lorsqu'elle n'a pas déjà été exprimée. Vérifier son interprétation.
3. Exprimer sa compréhension lorsqu'elle est réelle ; reconnaître un effort concret. Éviter les compliments automatiques et les promesses sans fondement.
4. Proposer du soutien et explorer ce qui préoccupe la personne. Reprendre les informations selon son besoin, sans réciter les cinq composantes comme une obligation.

Des mots pour le faire

« Qu'est-ce qui vous préoccupe le plus en ce moment ? » Ou : « J'ai l'impression que cette nouvelle vous inquiète. Est-ce cela ? » Puis : « Vous avez déjà entrepris plusieurs démarches malgré cette période difficile. Voyons ce qui pourrait vous aider maintenant. »

Le piège

NURSE : Naming, nommer ; Understanding, comprendre ; Respecting, reconnaître ; Supporting, soutenir ; Exploring, explorer. Si la personne a déjà dit sa peur, inutile de la lui renommer mécaniquement.

Trace utile

Retenir la préoccupation exprimée et le soutien convenu. Séparer les mots de la personne de l'interprétation du professionnel.



F03 • 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

- ☐ Faire une pause.
- ☐ Explorer une émotion incertaine plutôt que l'affirmer.
- ☐ Choisir une réponse sincère et laisser la personne réagir.

Exercice express

Après une information, un proche regarde le sol sans parler. Vous ne savez pas s'il est triste, inquiet ou en colère. Comment reprendre ?

Réponse commentée

« Qu'est-ce qui vous vient en entendant cela ? » Cette exploration évite de nommer avec assurance une émotion inconnue. Le silence n'a pas une signification unique.

Sources : COM, p. 25–26. Les pages indiquées sont les pages du PDF.

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/>.