



# Conférence



18-20-21 MAI 2021

## pour la

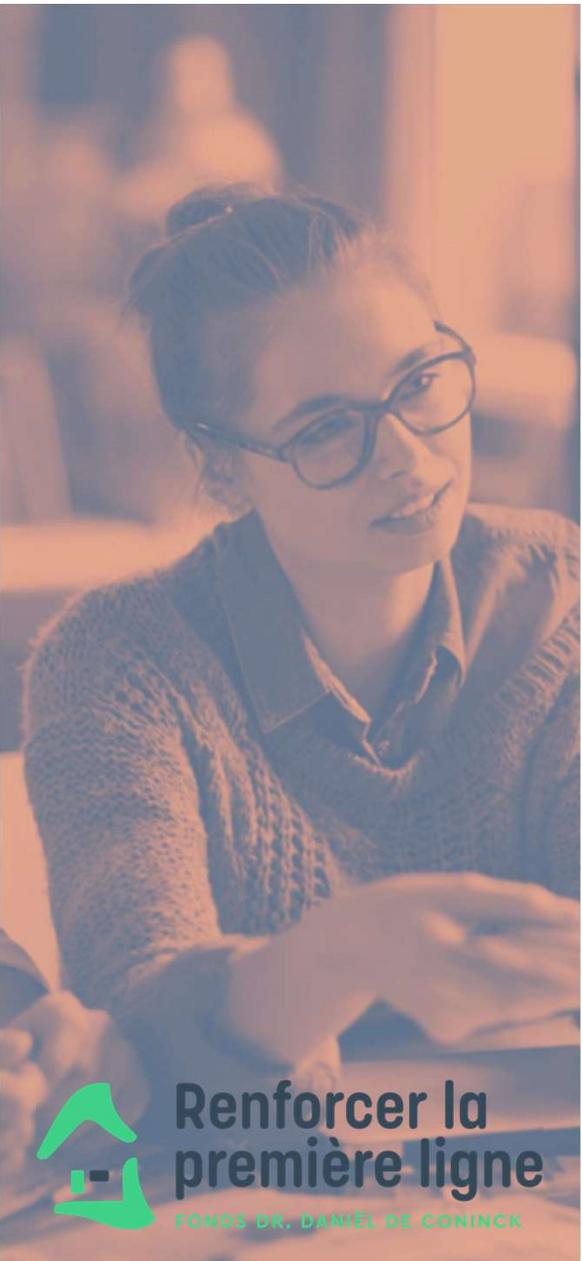
ÉVÈNEMENT COMMUN EN LIGNE

## première ligne



Renforcer la  
première ligne

FONDS DR. DANIEL DE CONINCK

A woman with glasses is looking at a laptop screen in a classroom setting. The image is overlaid with a semi-transparent orange filter.

# **Enseigner la communication professionnelle dans les soins de santé grâce au digital storytelling**



# Prof. J. Foucart

Responsable de l'Ur en psychophysiologie de la Motricité | F.S.M.- U.L.B.

---



Campus Erasme (CP 640),  
Route de Lennik 808, 1070 BXL



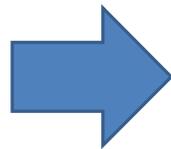
[jennifer.foucart @ ulb.be](mailto:jennifer.foucart@ulb.be)

[WWW.ULB.BE](http://WWW.ULB.BE)

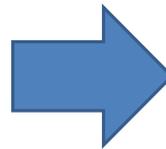
# La relation : évolution des modèles de soin de la première ligne vers un renforcement du partenariat-patient



Approche biomédicale  
→ Relation paternaliste  
→ Relation centrée sur la maladie



Approche biopsychosociale  
(Engel, 1977)  
→ Relation tient compte du contexte du patient



Approche centrée sur le patient (approche humaniste) (Rother et Hall, 1992; Sterwart et al., 1995)  
→ Relation qui tient compte du savoir expérientiel du patient – Participation du patient



## Des modèles revus, quelles conséquences?

Anaes, 2000

- Plus de considération pour la place du patient dans sa prise en charge (Richard & Lussier, 2005)
- Renforcement de l'humanisation des soins
  - Bienveillance
  - neutralité
- Place plus importante accordée à la communication (verbale et non verbale)

# Pourquoi améliorer la communication?

Les compétences de communication aident le professionnel:

- À mieux répondre aux besoins du patient grâce à sa compréhension de la situation dans laquelle se trouve le patient et de ses inquiétudes, ses idées et ses émotions face à sa maladie ainsi que de percevoir ses demandes implicites (Genet et al., 2018) ;
- À se sentir plus confiant dans les questions difficiles et l'annonce des mauvaises nouvelles (Pilnick et al., 2018) ;
- Créer une relation de confiance et d'inclure le patient dans les décisions thérapeutiques (van Weel-Baumgarten, 2016).



# Pourquoi améliorer la communication?

- Perception du médecin de ses propres compétences différente de la perception du patient.
  - Ex: 75% des chirurgiens pensent avoir communiqué de façon satisfaisante avec leur patient alors que seulement 21% des patients expriment ce sentiment.
- De plus, les professionnels de santé ne sont pas friands de ce type de formation car ils se sentent considérés comme de « mauvais communicateurs ». → Dévalorisant, pas assez technique.



# Quelles compétences, faut-il développer?

- **Le choix approprié des mots** : le jargon médical peut être un obstacle à la compréhension du patient (Pilnick et al., 2018) mais aussi un **style de communication positif** permet un meilleur rétablissement, une augmentation de l'efficacité du traitement ainsi qu'une diminution de la douleur et de l'anxiété (Stortenbeker et al., 2018) ;
- **L'écoute active** : cela implique de laisser le patient poser ses questions et préoccupations sans l'interrompre. → *Patient interrompu après 18 secondes que lorsqu'ils laissent parler le patient, celui s'arrête après 23 secondes* (Makoul, 2003) ;
- **La qualité et la quantité adéquate d'informations communiquées** : les patients s'attendent à recevoir des explications détaillées en cas de pathologies complexes mais aussi d'affections mineures ou des résultats normaux ne permettant pas d'expliquer leurs symptômes ;
- **L'empathie**.

(Hashim, 2017 ; Karnieli-Miller et al., 018 ; Kee et al., 2018 ; Pilnick et al., 2018)



# Comment enseigner la communication?

(Al Odhayani & Ratnapalan, 2011 ; Rider & Keefer, 2006) :

- Visionnage de vidéos ou observation (en temps réel)
- Jeux de rôles en simulation
- Enregistrements des apprenants sur vidéo
- Travail en groupe : discussion de cas, partage de réflexions personnelles,...

- 
- A photograph of four students in a library setting. A young man in a grey t-shirt is smiling and looking towards a young woman with glasses who is looking at a laptop. Another woman is partially visible in the foreground, and a fourth student is on the right. The background shows bookshelves filled with books.
- **Augmentation du nombre d'étudiants**
  - **Présentiel moins important**
  - **Utilisation centrale des outils informatiques**

Défis de l'enseignement dans les soins de santé



Difficile de combiner ces  
deux réalités lorsqu'il s'agit  
de former des futurs  
soignants à la relation  
soignant-soigné.



# Immersive learning et digital storytelling?

## Immersive learning?

Consiste à plonger l'apprenant dans un **univers immersif virtuel** où il pourra s'entraîner dans des situations réalistes.

L'objectif est de **le confronter à une réalité qu'il pourrait difficilement rencontrer** en vrai (par exemple : des pathologies rares dans le domaine médical...).

L'enjeu est de le mettre face à des cas sur lesquels il apprendra, d'autant plus qu'il pourra faire des tests et des **erreurs sans conséquences**.

## Digital storytelling?

Terme relativement nouveau → outils numériques pour raconter une « histoire ». Les histoires numériques sont présentées dans des formats attrayants et émotionnellement engageants, et peuvent être interactives.



# Projet Immersive Learning Entretien motivationnel

Initié et coordonné par

**Prof. Jennifer Foucart**

PhD en psychologie, F.S.M., U.L.B

Rédigé par

**Jacques Dumont**

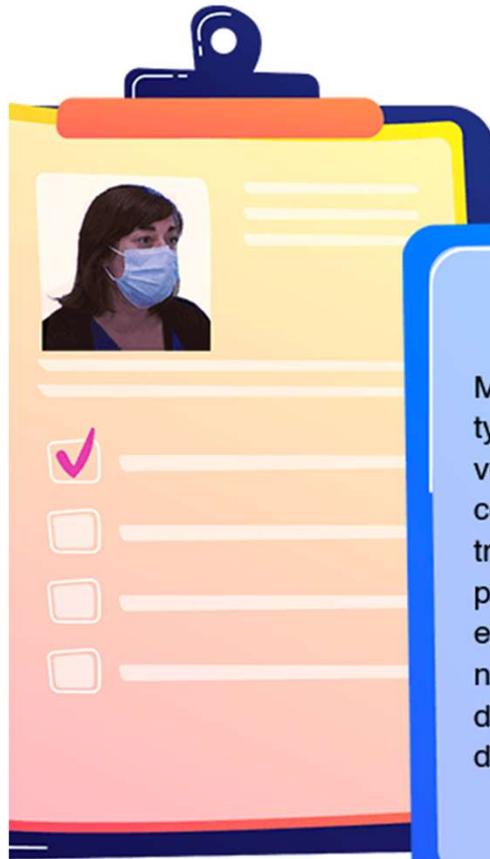
Nurse, MPH, Tabacologist

Senior trainer in motivational interviewing

Hôpital Erasme et DMG Faculté de Médecine ULB

**Ifigeneia Tsolaki**

Conseillère techno-pédagogique



## Vignette clinique



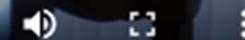
Mme Isabelle Dupont, femme âgée de "45" ans souffrant de diabète de type 2. Cette patiente vient fréquemment chez vous en suivi mais vous vous rendez compte que son diabète n'est pas bien équilibré. Vous constatez qu'elle a pris du poids ces dernières semaines. Mme Dupont travaille comme indépendante, elle est décoratrice d'intérieur et est passionnée par son travail qui lui prend tout son temps. Elle est mariée et mère de 3 garçons âgés de 18, 16 et 13 ans. Elle assez sédentaire et ne pratique pas d'activité physique. Ses hobbies sont la lecture, la décoration et la cuisine. Vous souhaitez aborder cette question de prise de poids et de gestion du diabète avec elle.



Commence

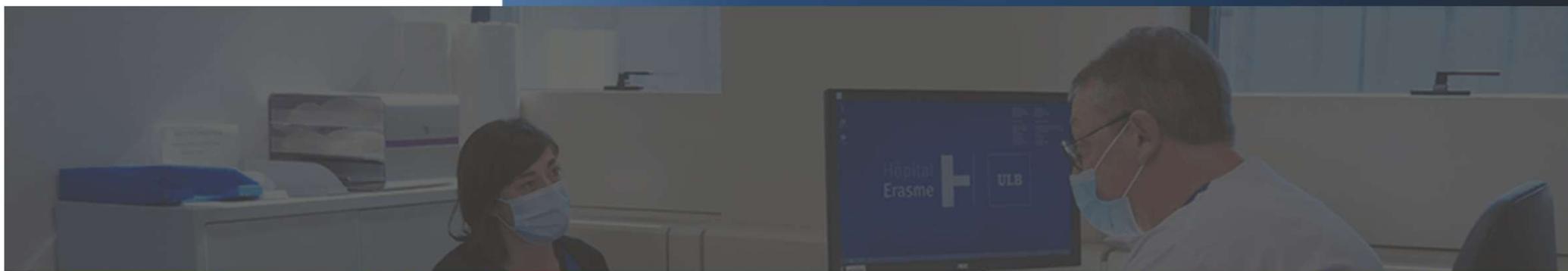


0:36 / 0:36



Appuyez sur ce bouton pour démarrer la lecture





Q

Quelle réponse pourriez-vous donner à cette patiente ?

Seriez-vous d'accord pour que nous parlions de ce qui est le plus difficile ou le plus important pour vous ?

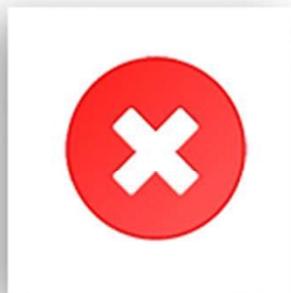
Mais tout est important, il faut savoir tout gérer en même temps.

Oui je comprends.

Souhaitez-vous que je vous explique à nouveau l'importance de chaque point ?



## Pas la meilleure réponse



Tentative d'empathie "ratée". Le fait de dire "je comprends" est centré sur l'intervenant et pas sur le soignant.

- Il s'agit d'une erreur d'empathie.

Réessaye !



Très Bien !



Cette réponse permet de réaliser un partenariat et une collaboration forte avec le patient.

**Continue !**



### Vos erreurs les plus fréquentes étaient :

Des erreurs d'organisation de l'entretien

Des erreurs d'empathie

Des erreurs de persuasion

Des erreurs de confrontations

Des erreurs liées à une recherche insuffisante de partenariat

## Erreurs de persuasion

Les erreurs de persuasion correspondent à une volonté active de changer l'opinion, l'attitude, ou le comportement du patient, en recourant à la logique, à l'argumentation, à des faits, ou en parlant de soi (et en faisant un lien explicite entre ces stratégies et la nécessité de changer).

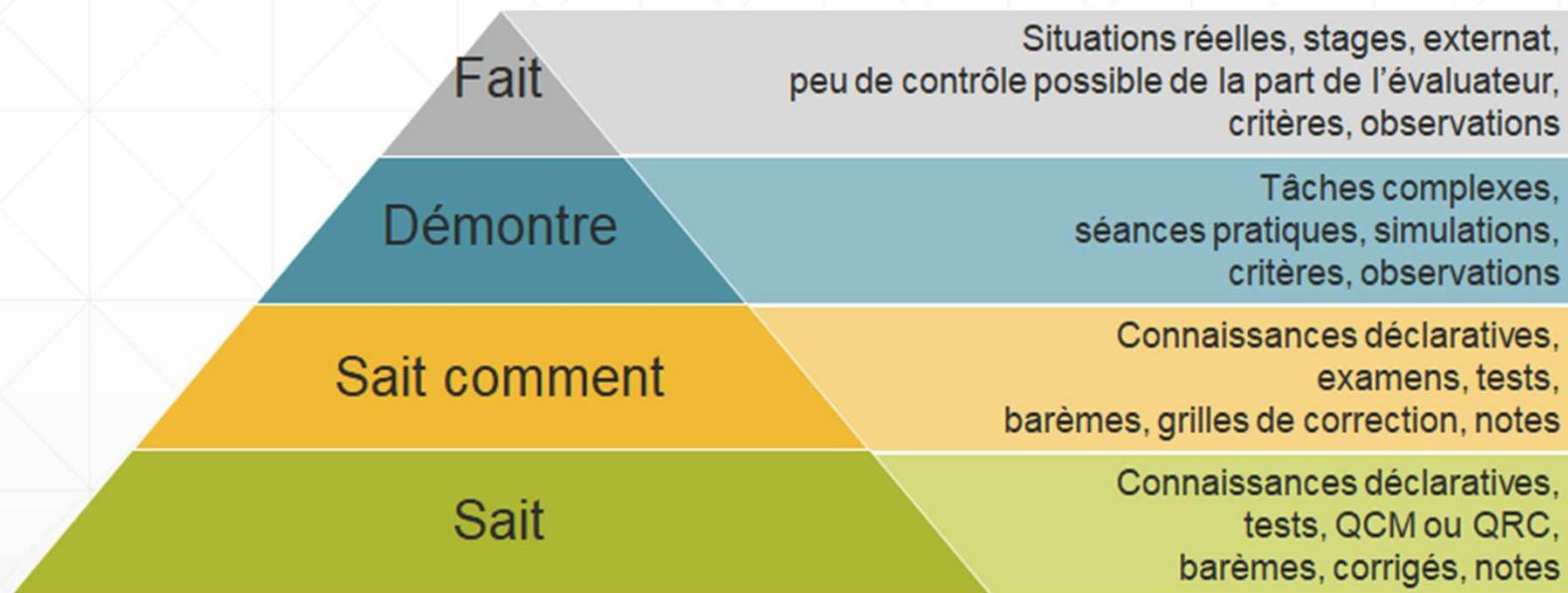


< Arrière

Terminer le cours >

# Discussion

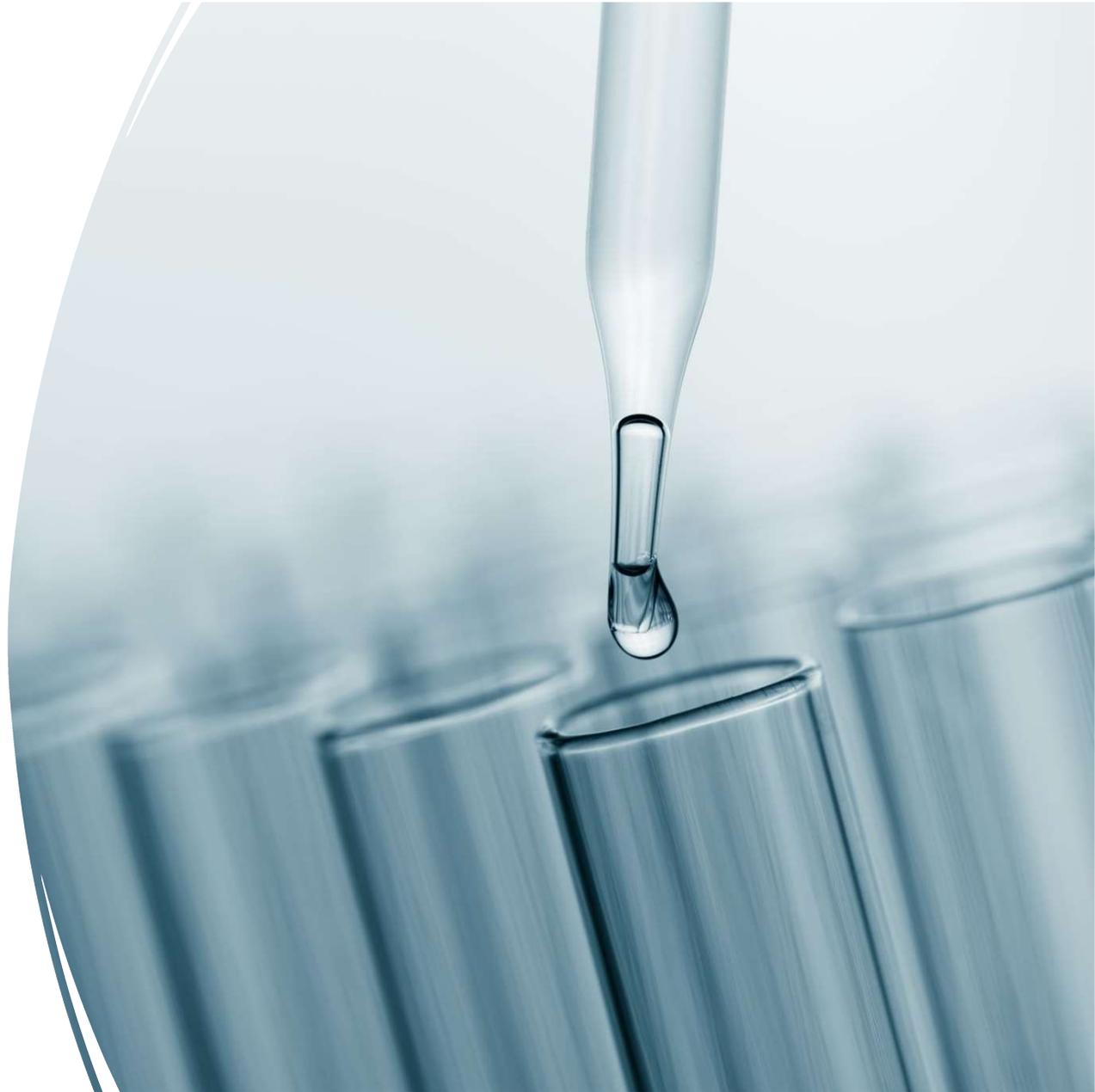
## Niveau cognitif à évaluer (Miller, 1990)



# Discussion

---

Recherche sur l'efficacité de ce type de dispositif



# Conclusions

- La communication est une compétence centrale à enseigner aux intervenants de première ligne
- Pourtant, elle reste le parent pauvre des formations aux soins de santé
- Pq?
- Nécessité de faire évoluer les modèles d'enseignement



# Merci!

Conférence pour la  
première ligne

18-20-21 MAI 2021

