

Outils d'enseignement 3 – Activité en petits groupes

CanMEDS Communicateur

Scripts pour la communication de tous les jours

LE CONTENU CI-DESSOUS, RÉDIGÉ PAR S. GLOVER TAKAHASHI SOUS LA GOUVERNE DU COLLÈGE ROYAL DES MÉDECINS ET CHIRURGIENS DU CANADA, EST TIRÉ TEL QUEL DU GUIDE DES OUTILS D'ENSEIGNEMENT ET D'ÉVALUATION CANMEDS. VOUS POUVEZ UTILISER, REPRODUIRE ET MODIFIER CE CONTENU À VOS PROPRES FINS NON COMMERCIALES, À CONDITION D'INDIQUER CLAIEMENT VOS CHANGEMENTS ET DE CRÉDITER LE COLLÈGE ROYAL. CE DERNIER PEUT RÉVOQUER CETTE AUTORISATION À TOUT MOMENT, PAR ÉCRIT.

REMARQUE : LE CONTENU CI-DESSOUS PEUT AVOIR ÉTÉ MODIFIÉ ET NE PLUS REPRÉSENTER L'OPINION OU LE POINT DE VUE DU COLLÈGE ROYAL.

Rempli par : _____

1. Remplissez le tableau ci-dessous en indiquant les détails de votre pratique clinique au cours des derniers mois.

Emplacement(s) clinique(s) (quand, où, pendant combien de temps, type de service, etc.)	Sujets faisant l'objet de communications courantes ou répétées	Sujets difficiles faisant l'objet de communications

2. Choisissez un ou deux exemple(s) de sujets faisant l'objet de communications courantes ou répétées, puis rédigez le scénario d'une rencontre avec un patient sur ce(s) sujet(s) en trois phrases ou moins.

3. Vous devez maintenant rédiger le script de communication pour une partie du scénario que vous venez de créer. D'abord, choisissez une ou deux tâche(s) de communication parmi celles énumérées ci-dessous, puis remplissez les deux autres cellules de la rangée correspondante.

Précisez le contenu fondamental utilisé pour discuter d'un sujet courant ou difficile; vous pouvez indiquer des phrases clés qui vous sont particulièrement utiles.

- | | |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> 1. Amorcer la rencontre | <input type="checkbox"/> 4. Conclure la rencontre |
| <input type="checkbox"/> 2. Obtenir l'information | <input type="checkbox"/> 5. Structurer |
| <input type="checkbox"/> 3. Expliquer et planifier | <input type="checkbox"/> 6. Cultiver la relation |

Tâche de communication¹	Phrases pouvant être utilisées	Compétences liées au contenu sollicitées
1. Amorcer la rencontre		
2. Obtenir l'information		
3. Expliquer et planifier		
4. Conclure la rencontre		
5. Cultiver la relation		
6. Structurer		

¹ Kurtz S, Silverman J, Draper J. *Teaching and learning communication skills in medicine*. Deuxième édition. Londres : Radcliffe Publishing. Tous droits réservés © 2005. Reproduit et adapté avec l'autorisation de Taylor & Francis Books, Royaume-Uni.

EXEMPLE DE SCRIPT NO 1 : ANNONCER DE MAUVAISES NOUVELLES – « FINIE LA CONDUITE »

LE CONTENU CI-DESSOUS, RÉDIGÉ PAR S. DOJEJI SOUS LA GOUVERNE DU COLLÈGE ROYAL DES MÉDECINS ET CHIRURGIENS DU CANADA, EST TIRÉ TEL QUEL DU GUIDE DES OUTILS D'ENSEIGNEMENT ET D'ÉVALUATION CANMEDS. VOUS POUVEZ UTILISER, REPRODUIRE ET MODIFIER CE CONTENU À VOS PROPRES FINS NON COMMERCIALES, À CONDITION D'INDIQUER CLAIEMENT VOS CHANGEMENTS ET DE CRÉDITER LE COLLÈGE ROYAL. CE DERNIER PEUT RÉVOQUER CETTE AUTORISATION À TOUT MOMENT, PAR ÉCRIT.

REMARQUE : LE CONTENU CI-DESSOUS PEUT AVOIR ÉTÉ MODIFIÉ ET NE PLUS REPRÉSENTER L'OPINION OU LE POINT DE VUE DU COLLÈGE ROYAL.

SCÉNARIO

- Vous venez d'examiner une jeune femme souffrant d'une polyneuropathie sensorimotrice périphérique éprouvant une faiblesse considérable aux bras et aux jambes et présentant une proprioception à la partie inférieure des jambes.
- Vous êtes préoccupé quant à sa capacité de conduire une voiture, et vous devez lui en parler.
- Comme elle vous a été référée en raison de ses faiblesses aux membres, elle ne s'attend pas à discuter de sa capacité de conduire.

COMPÉTENCES SOLLICITÉES DANS CE SCRIPT :

- Expliquer et planifier (tâche de communication no 3)
- Conclure la rencontre (tâche de communication no 4)
- Cultiver la relation (tâche de communication no 5)

Tâche de Communication ^a	Phrases pouvant être utilisées et autres conseils	Compétences liées au CONTENU sollicitées	Compétences liées à la DÉMARCHE sollicitées
3. Expliquer et planifier	<ul style="list-style-type: none"> • Commencer par demander à la patiente ce qu'elle pense de sa capacité de conduire • Expliquer à la patiente ce qu'il en est des fonctions de ses membres en langage clair (en fonction du scénario ci-dessus) • Demander à la patiente si elle croit qu'elle peut conduire une voiture de façon sécuritaire et, selon la situation, lui demander « que pensez-vous que je dois vous dire à propos de votre capacité de conduire? » 	<ul style="list-style-type: none"> • Faire valoir ce qu'il faut pour conduire de façon sécuritaire : une bonne vision, un cerveau alerte, des bras et des jambes vigoureux, etc. • Résumer ce qu'est la faiblesse et la perte de sensibilité afin que la patiente comprenne bien son état • Expliquer que c'est aux autorités du transport qu'appartient la décision finale de maintenir son 	<ul style="list-style-type: none"> • Évaluer le « point de départ » de la patiente • Organiser l'information en « parcelles » distinctes • Discuter d'une parcelle à la fois et vérifier la compréhension • Être à l'écoute du non-verbal et y réagir • Vérifier si la patiente accepte l'information et si ses préoccupations sont discutées

	<ul style="list-style-type: none"> • Faire des pauses fréquentes afin de vérifier la réaction de la patiente à l'information • Surveiller le langage corporel tout au long de l'interaction (la patiente peut ne pas parler beaucoup, mais peut exprimer beaucoup d'émotion par son regard, sa posture, etc.) • Donner l'occasion à la patiente de poser des questions 	<p>permis de conduire, mais que les médecins sont tenus (dans certaines provinces) de signaler toute préoccupation quant à la capacité de conduire d'un patient en raison d'un problème de santé</p>	
4. Conclure la rencontre	<ul style="list-style-type: none"> • Offrir du soutien en proposant d'explorer d'autres modes de transport • Conclure en demandant à la patiente si elle a d'autres questions à propos de ce qui a été discuté et des étapes à venir • Offrir à la patiente de la rencontrer de nouveau après qu'elle aura eu le temps de réfléchir à l'information reçue (beaucoup de gens ne disent pas grand-chose en apprenant certaines nouvelles, mais quelques jours plus tard, ils ont souvent plusieurs questions); proposer à la cliente de la rappeler pour discuter davantage (ceci est un exemple de planification prospective) 		<ul style="list-style-type: none"> • Engager la patiente envers les étapes suivantes • Vérifier une dernière fois si la patiente consent au plan et si elle a d'autres interrogations
5. Cultiver la relation	<ul style="list-style-type: none"> • Offrir l'information avec empathie et sensibilité • Agir avec empathie face à la réaction de la patiente (certains patients peuvent être agressifs ou négatifs) – permettre à la patiente d'exprimer son émotion, p. ex. : « Je sais que vous ne vous attendiez pas à ce que je vous parle de votre capacité de conduire aujourd'hui; je peux voir que ce que je viens de vous dire vous surprend », un énoncé fondé sur les signes non verbaux perçus qui démontre que le médecin a su reconnaître l'état affectif de la patiente, le comprendre et y réagir 		<ul style="list-style-type: none"> • Montrer de l'empathie en communiquant que l'on comprend l'épreuve que vit la patiente (reconnaître ouvertement le point de vue et les émotions de la patiente)

EXEMPLE DE SCRIPT NO 2 : ÉCHANGER DE L'INFORMATION – « RÉSULTATS DE TESTS ET CONSENTEMENT »

LE CONTENU CI-DESSOUS, RÉDIGÉ PAR S. DOJEJI SOUS LA GOUVERNE DU COLLÈGE ROYAL DES MÉDECINS ET CHIRURGIENS DU CANADA, EST TIRÉ TEL QUEL DU GUIDE DES OUTILS D'ENSEIGNEMENT ET D'ÉVALUATION CANMEDS. VOUS POUVEZ UTILISER, REPRODUIRE ET MODIFIER CE CONTENU À VOS PROPRES FINS NON COMMERCIALES, À CONDITION D'INDIQUER CLAIEMENT VOS CHANGEMENTS ET DE CRÉDITER LE COLLÈGE ROYAL. CE DERNIER PEUT RÉVOQUER CETTE AUTORISATION À TOUT MOMENT, PAR ÉCRIT.

REMARQUE : LE CONTENU CI-DESSOUS PEUT AVOIR ÉTÉ MODIFIÉ ET NE PLUS REPRÉSENTER L'OPINION OU LE POINT DE VUE DU COLLÈGE ROYAL.

SCÉNARIO

Vous rencontrez Mme X pour un rendez-vous de suivi afin de discuter des résultats d'une biopsie (il s'agit du cancer), et de planifier les étapes suivantes.

COMPÉTENCES SOLLICITÉES DANS CE SCRIPT :

- Amorcer la rencontre (tâche de communication n° 1)
- Obtenir l'information (tâche de communication n° 2)
- Expliquer et planifier (tâche de communication n° 3)
- Conclure la rencontre (tâche de communication n° 4)

Tâche de Communication ^a	Phrases pouvant être utilisées et autres conseils	Compétences liées au CONTENU sollicitées	Compétences liées à la DÉMARCHE sollicitées
1. Amorcer la rencontre	<p>« Content de vous revoir, Mme X; je peux imaginer que ces deux dernières semaines ont dû vous paraître bien longues. »</p> <p>« Comme vous le savez, l'objet de notre rencontre d'aujourd'hui est de discuter des résultats de votre biopsie. Je vais commencer par ça, puis je vous expliquerai ce que cela veut dire, je répondrai à vos questions, puis nous discuterons des étapes suivantes. Est-ce que cela vous convient? »</p> <p>« Malheureusement, la biopsie a indiqué que... ce qui veut dire que »</p>	Variet selon la spécialité	<ul style="list-style-type: none"> • Avoir les résultats sous la main • Respecter le caractère privé de la rencontre • S'asseoir (pour mettre la patiente à l'aise) • Regarder la patiente dans les yeux • Accueillir la patiente avec empathie (l'attente a été longue pour elle) • Organiser la rencontre • Expliquer les résultats des tests en langage clair dès le début, et surveiller la réaction de la personne • Faire une pause après avoir présenté l'information et l'avoir expliqué

	« J'aimerais savoir ce que vous pensez de ce que je viens de vous dire. »		<ul style="list-style-type: none"> • Accepter la réaction
2. Obtenir l'information	« J'ai besoin de mieux connaître vos antécédents et de vous poser des questions concernant vos préférences afin que nous puissions déterminer un plan d'action qui vous convient. »	Variet selon la spécialité	<ul style="list-style-type: none"> • Utiliser des balises : expliquer pourquoi il est nécessaire de poser de nouvelles questions
3. Expliquer et planifier	<p>« Étant donné les résultats de la biopsie et vos antécédents, nous avons deux options de traitement chirurgical : une lumpectomie ou une mastectomie. Je vais vous expliquer chacune de ces interventions, puis vous présenter les risques et les bienfaits. « Je vais d'abord vous expliquer la lumpectomie, puis je passerai à la mastectomie. »</p> <p>« La lumpectomie est une intervention chirurgicale qui consiste à retirer des tissus cancéreux. Le jour de la chirurgie... [détails] »</p> <p>« Avez-vous des questions avant que je commence à vous parler des risques et bienfaits? »</p>	Variet selon la spécialité	<ul style="list-style-type: none"> • Catégoriser • Faire des schémas pour appuyer les explications • Morceler et vérifier • Utiliser un langage clair • Faire des pauses
4. Conclure la rencontre	<p>« Bon, résumons le plan afin d'assurer que nous nous comprenons bien. Pouvez-vous me résumer les prochaines étapes dans vos propres mots? »</p> <p>« Parlons maintenant de ce que vous devez faire: personne ne vous rappelle d'ici deux semaines pour vous donner la date de la chirurgie, ou si vous remarquez des changements que vous croyez importants à signaler. »</p>	Variet selon la spécialité	<ul style="list-style-type: none"> • Répéter • (Répéter OU demander à la patiente de reformuler le plan) • Prévoir un filet de sécurité