

ANNONCER UNE MAUVAISE NOUVELLE AUX PATIENTS

Personnes concernées

Tous les praticiens hospitaliers qui ont en charge de communiquer à leurs patients des nouvelles lourdes de conséquences.

Objectifs

Acquérir les techniques et les compétences nécessaires pour mieux gérer les difficultés spécifiques de ce type d'entretien.

À l'issue de la formation, les participants auront :

- déterminé les différents enjeux du contexte relationnel
- identifié leurs propres difficultés
- renforcé leurs compétences de communicateur
- reconnu les attentes énoncées et sous-jacentes des patients
- identifié les différentes réactions possibles des patients
- développé leurs ressources personnelles pour faire face à leurs émotions et aux réactions des patients

Méthodes d'intervention

- prise en compte des attentes de chaque participant par un questionnaire rempli en amont de la formation
- analyse et résolution de situations dans lesquelles les participants ont rencontré des difficultés
- mises en situation
- apports d'outils et de méthodes immédiatement applicables issus, entre autres, des travaux de Robert Buckman et d'Elisabeth Kübler Ross
- élaboration de protocoles d'intervention en fonction des situations rencontrées : conduites conseillées et conduites à éviter
- pistes d'action, conseils et recommandations individuels pour permettre à chacun de construire ses nouvelles compétences
- élaboration de contrats personnels d'évolution

DUREE SOUHAITEE : 4 jours en discontinu

Points clefs

- **DEFINIR LES COMPOSANTES COMMUNICATIVES EN JEU DANS L'ANNONCE D'UNE MAUVAISE NOUVELLE**
 - **le praticien face à l'annonce** : mettre à jour les croyances sur soi et sur son rôle professionnel, repérer et reconnaître ses propres ressentis, exprimer ses difficultés
 - **le patient face à l'annonce** : ses attentes, ses espoirs, ses réticences, ses dénégations, ce qu'il sait déjà, ses différentes réactions et celles de son entourage
 - **les enjeux de cette annonce** : les différents messages contenus dans l'annonce, les effets attendus, ce qui est entendu, ce qui ne peut parfois pas être entendu
- **COMMENT S'AIDER A DIRE ET AIDER LE PATIENT A ENTENDRE**
 - **quand dire** : choisir le moment opportun pour soi et le patient
 - **que dire** : définir précisément le contenu de son annonce, s'assurer de ce que sait le patient, de ce qu'il a compris, évaluer ce que le patient veut savoir, déceler les demandes implicites et les énoncer
 - **comment dire** : établir un cadre relationnel efficace et sécurisant, trouver les mots et les attitudes justes, veiller à la cohérence entre son discours et son attitude corporelle, s'adapter au niveau de compréhension du patient, s'assurer de ce qu'il comprend
 - **comment entendre la souffrance** : décoder le langage non-verbal du patient, l'aider à exprimer ce qu'il ressent, savoir répondre avec empathie et accompagner ses émotions
 - **comment organiser le futur après l'annonce** : faire exprimer les préoccupations du patient et donner des points de repère clairs pour la prochaine consultation
- **DEVELOPPER SES RESSOURCES POUR MIEUX FAIRE FACE A LA DIFFICULTE DE LA SITUATION**
 - accepter les limites de son action, apprendre à être proche tout en se protégeant, mettre à distance ses propres ressentis



Claudine Heslouin Consultants

16 rue Boileau - 92120 Montrouge - Tél. 01 42 53 82 36 - Fax. 01 42 53 63 02

e-mail : chc.consultants@gmail.com / site : www.ch-consultants.com