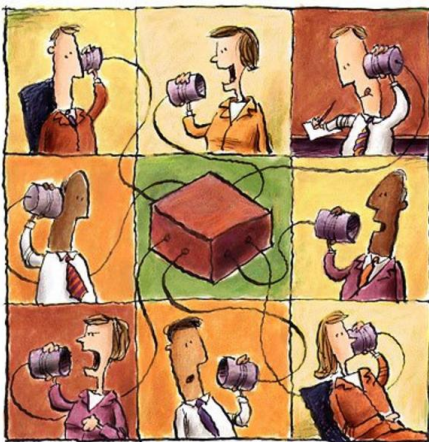


Consultation pratique 7

C'est leur stress qui les rend analphabètes

par D. Léotard

Alors qu'une récente étude révèle qu'un européen sur deux ne comprend pas les informations qui lui sont données sur sa santé et ses traitements, et que le concept de « health illiteracy » fait le buzz, on peut se demander à quel endroit le bât blesse... Sont-ce les professionnels de la santé qui ne savent pas s'adapter et vulgariser suffisamment leurs propos ou bien les patients qui ne font pas l'effort d'essayer de comprendre ? Sans doute un peu des deux, mais peut être la communication serait-elle plus efficace si elle se faisait dans le bon canal. (lire la suite)



Mais je le lui ai déjà dit plusieurs fois !

En médecine comme en éducation, il n'est pas rare de se rendre compte que, bien qu'un message ait été émis, il n'ait pas été reçu par l'interlocuteur. Un peu comme si on avait adressé son message à une mauvaise adresse ou un mauvais numéro.

C'est bien de cela qu'il s'agit : le choix du bon canal de communication, comme nous le faisons sur nos walkie-talkies d'enfants ou la VHF. Si le récepteur est en veille sur le canal 16 et qu'on lui envoie un SOS sur le canal 9, c'est comme si on n'avait envoyé aucun message !

Rien ne sert de répéter dans le mauvais canal

Et pourtant, c'est bien souvent ce que l'on fait. « Mais combien de fois vais-je devoir le redire pour qu'il comprenne ? », sans se demander si, tout simplement, l'autre était bien « on line », présent sur le même canal...

En Process Communication®, Kahler a associé des canaux de communication préférentiels à certains types de personnalité. Certes, chacun est capable de communiquer via tous les canaux, peut faire des efforts de concentration et de compréhension. Cependant, en situation de stress même léger, on utilisera avec plus de facilité un certain canal, on sera plus réceptif à une information transmise via ce canal particulier.

Or, dans bien des cas, on peut considérer qu'un patient, qu'il soit en consultation, à l'hôpital, à la pharmacie ou face à la notice d'un médicament, est sous stress léger... et sera de ce fait plus réceptif à toute information si elle est transmise de la bonne manière, via le bon canal.

Le canal de communication idéal ?

Faut-il communiquer de façon paternaliste, directive, participative, interrogative ? Utiliser l'empathie, la simplicité, la redondance ou l'argumentation ? Vous l'avez compris, il n'y a pas de réponse universelle. Face à un interlocuteur sous stress léger (on parle de driver), le canal de communication préférentiel sera celui qui est lié à son profil de personnalité. On utilisera par exemple le style directif avec les personnalités de type promoteur et le style interrogatif avec les styles travaillomanes.

Dominique Léotard, Ph D, est formatrice certifiée en Process Communication. Elle a développé des formations spécifiques à la relation entre les soignants et les patients.

Plus d'infos : www.nwshealth.be