

Cette fiche pratique synthétise 4 outils permettant d'améliorer votre manière de communiquer avec vos patients. Ils sont déclinés en questions ou comportements à adopter avec le patient. Cette fiche reste générale afin de vous

OUTILS

ECOUTE REFLEXIVE

- | | |
|---|---|
| ⇒ Compréhension -reformulation | Ce que vous voulez me dire, c'est... |
| ⇒ Investigation | Que voulez-vous dire par ... ? |
| ⇒ Ecoute-jugement | Ce n'est pas bien ce que vous faites. |
| ⇒ Conseils directs | Vous devriez... |
| ⇒ Contact visuel direct | |
| ⇒ Langage corporel ouvert | |

QUESTIONS OUVERTES

- | | |
|---|---|
| ⇒ Poser des questions qui ne suscitent pas de réponse OUI - NON | <p>Qu'est-ce qui vous inquiète dans <le changement voulu> ?</p> <p>Pourquoi pensez-vous ne pas y arriver ?</p> <p>Que perdriez-vous en changeant ?</p> <p>Que gagneriez-vous en changeant ?</p> |
|---|---|

RENFORCEMENT

- | | |
|-------------------------|--|
| ⇒ Valoriser la démarche | <p>Ça me semble une bonne initiative de ...</p> <p>C'est judicieux de...</p> |
|-------------------------|--|

RESUME

- | | |
|---------------|----------------|
| ⇒ Récapituler | Donc, vous ... |
|---------------|----------------|

QUELQUES RESSOURCES

OUVRAGE CONSEILLÉ

- S. Rollnick, W.R. Miller, C.C. Bulter, *Pratique de l'entretien motivationnel – Communiquer avec le patient en consultation*. InterEditions. 247 pages.

SUR LA TOILE

- AFDEM, Association Francophone de Diffusion de l'Entretien Motivationnel : www.entretienmotivationnel.org
- Le FARES : www.fares.be/content/view/382/502
- Autre : www.entretienmotivationnel.be