



La communication est un élément essentiel dans la prestation de soins et de services, avec des collègues, des usagers, des proches, des professionnels, en personne, au téléphone, par écrit... Or, il arrive malgré tout que des échanges soient difficiles avec les usagers ou leurs proches. Une communication non optimale peut entraîner des réactions non souhaitées de la part des usagers ou de leurs familles. Comment fait-on pour s'assurer que la communication soit saine, empathique et efficace ? Comment prévenir l'escalade ? Comment réagir en présence de violence verbale ?

Étapes préalables

Dès le rapport inter-quart, bien connaître l'utilisateur :

- Faire circuler les informations pertinentes sur l'état d'esprit de l'utilisateur (ou de son proche)
 - Est-ce que le patient a eu une mauvaise nouvelle aujourd'hui ?
 - Est-ce que le patient a déjà présenté des signes d'impatience aujourd'hui ?
- Amener l'équipe à avoir un degré de vigilance ciblé

Toujours appliquer le SLO (Socialement, Légalement, Organisationnellement acceptable)

- On agit comme si on avait une caméra de TVA nouvelles qui nous suit en tout temps

Bien communiquer : la clé!



Appliquer l'approche relationnelle de soins :

- Se présenter
- Ajuster notre approche
- Ajuster notre vocabulaire, s'assurer de la clarté du message
- Valider la compréhension des interlocuteurs (rétroaction / reformulation)
- Répondre aux questions et préoccupations des usagers
- Assurer une Fluidité des échanges au sein de l'équipe soignante (cohérence)
- Avoir une Connaissance des usagers et de leur situation selon notre rôle
- Expliquer les soins et services que l'on vient faire, le plan de la journée et les étapes à venir
- Rediriger l'utilisateur à la bonne personne si impossible de répondre
- Se mettre à la place de l'autre : empathie
- Favoriser l'écoute active et éviter l'écoute sélective
- Décoder le non-verbal et faire attention à son propre non-verbal
- Choisir le bon moment (conditions favorables)
- Être dans l'ouverture
- Être rassurant.

Dans un contexte d'hospitalisation, les usagers sont dans un épisode de vulnérabilité qui favorise de la fébrilité et une fragilité physique et psychologique. Nous entrons dans leur bulle, leur intimité. C'est toute une confiance qu'ils doivent accorder à des inconnus. Il importe donc de leur laisser le temps de comprendre leur impuissance devant certaines situations. Cependant, cela ne signifie pas que nous devons accepter le manque de respect, les insultes, ou toute autre forme de violence verbale.

Prévention des conflits : comment s'y prendre ?



Les conflits peuvent dégénérer et entraîner des situations de communication comportant de la violence verbale, parfois même de la violence physique. Comment prévenir ces conflits ?

- Identifier les informations à transmettre : à qui les transmettre ? Quelles sont les modalités de communication à privilégier ? Doit-on noter une communication au dossier de l'utilisateur ?
- Anticiper les sources de conflits
- Avoir des attentes réalistes
- Avoir une approche concertée en tant qu'équipe
- Se mettre en mode solution



- Observer et reconnaître les signes précurseurs : ton de voix qui augmente
- Prévenir l'escalade... est-ce possible ? 
- Reconnaître Les étapes de l'escalade (Échelle de GLASL)

Opposition	Les deux parties manifestent un désaccord, on est encore rationnel. C'est le moment de trouver une solution. (Reconnaître ses propres limites, garder une distance psychologique)
Tension	La tension s'installe, on tombe dans le personnel (Aller chercher de l'aide des collègues, de l'AIC, de la cheffe d'unité pour prendre le relais, la bonne personne selon le contexte – se retirer au bon moment, avant de devenir l'agressé ou nous-même l'agresseur).
Confrontation	Le conflit explose, confrontation destructive (Étape ultime à éviter, si cette étape arrive il faut se retirer au plus vite)

- Appliquer le SLO

En présence de violence verbale, comment réagir ?



- Il est normal d'être porté à réagir. Mais il faut garder son calme, rester silencieux, relativiser, chercher à comprendre le message sous-jacent de l'usager, reformuler et faire du reflet, poursuivre la pacification.
- Simplement s'en aller avant de nous même perdre le contrôle, ou si nous sommes en situation de danger.

Le rôle de chacun dans les échanges et en prévention de la violence

- **Employés** : Être dans une communication efficace. Respecter le code d'éthique et le code de déontologie. Signaler les événements de violence en milieu de travail : à l'AIC, à votre gestionnaire.
- **Employeur** : préserver un milieu de travail sain, obligation d'avoir une politique.
- **Usagers** : obligation de civilité et de savoir-être.

Autres éléments pertinents

- Ne pas hésiter à aller consulter (sur le long terme).
- Quels sont les droits et les obligations des usagers ? On leur demande de faire preuve de collaboration et de civilité, il s'agit d'une responsabilité partagée. Voir le code d'éthique du CIUSSS-EMTL ci-bas en référence.
- Y-a-t-il un impact sur la collectivité ? (Préserver le lien de confiance avec tous les autres patients de l'unité).
- Ça laisse une empreinte (autant pour l'usager, que pour l'employé, que pour les patients de l'unité).
- Programme d'aide aux employés et à la famille (PAEF) : 1 800 361-2433
- Possibilité de remplir le formulaire de déclaration enquête et d'analyse d'évènement accidentel ou situation dangereuse

Balado Voix de faits



Nous vous suggérons d'écouter les Balados Voix de faits suivants, créés par le CIUSSS-de-l'Est-de-l'Île-de-Montréal :

- Prévention de la violence au travail
<https://www.youtube.com/watch?v=dbRI-mrXpZg&list=PLQ4xC20-RcEklweTo4Lpy4-M-ZvvtYGQY&index=2>
- Droits et obligations des usagers, employeurs et employés
<https://www.youtube.com/watch?v=0yrf8TTr1po&list=PLQ4xC20-RcEklweTo4Lpy4-M-ZvvtYGQY&index=6>

Références :

CIUSSS-de-l'Est-de-l'Île-de-Montréal, 2024. Code d'éthique. Accessible sur intranet : [Code d'éthique et de conduite](#)
Approche relationnelle de soins