



# La communication en fin de vie



ONTARIO  
**CLRI**

Centres for Learning,  
Research & Innovation  
in Long-Term Care

BAYCREST • BRUYÈRE • RIA

Les conversations qui portent sur la fin de la vie sont difficiles pour toutes les personnes concernées. Elles peuvent être émotivement chargées et mettre les gens mal à l'aise.

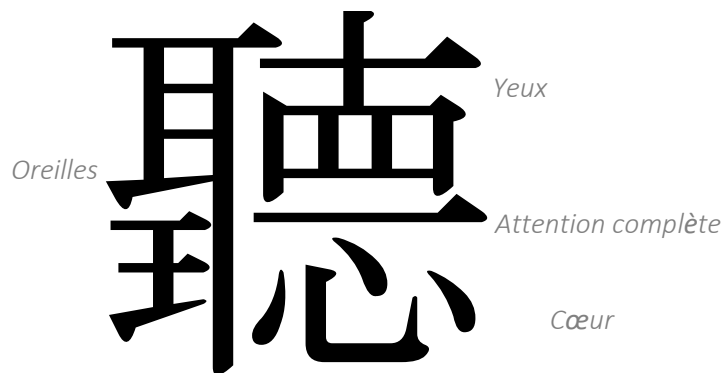
Lorsque vous communiquez clairement, avec respect et compassion, vous établissez avec les résidents et leurs proches des relations positives, basées sur la confiance, le respect et la compréhension.

Ce faisant, vous leur apportez du soutien dans les moments les plus difficiles de leur vie. Voici quelques conseils pour vous aider à orienter les conversations sur la fin de la vie.

## La communication commence par l'écoute

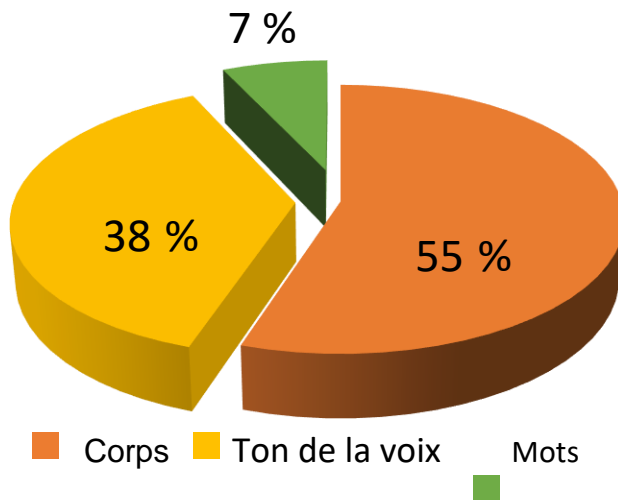
Les caractères chinois qui entrent dans la composition du mot « écouter » reprennent les divers éléments que l'on retrouve dans la véritable écoute de l'autre : oreilles, yeux, attention complète et cœur. Voilà qui donne un bel aperçu de la multitude de sens et de parties de nous-mêmes que nous devons utiliser pour écouter réellement la personne qui nous parle.

*« Écouter » en chinois (traditionnel)*



## La communication n'est pas qu'une question de mots

Lorsque vous vous demandez quels mots utiliser, pensez à votre façon de les dire.



### **CORPS : Assurez-vous que votre langage corporel communique vos intentions.**

- Pour communiquer le respect et l'égalité, mettez-vous à la hauteur de l'autre.
- Pour communiquer la volonté de dialoguer, adoptez une posture ouverte en gardant les bras ballants le long de votre corps, par exemple.
- Pour communiquer la cordialité et la convivialité, souriez.
- Pour communiquer l'intérêt, la confiance et le respect, regardez la personne dans les yeux.
- Pour communiquer l'empathie et la sollicitude, utilisez le toucher de façon appropriée, en effleurant la main de l'autre personne, par exemple.

### **TON : Tenez compte de votre façon de dire les choses. L'important, ce n'est pas (seulement) ce qu'on dit, mais la façon dont on le dit. Faites attention à ces éléments :**

- Intonation
- Le volume de votre voix
- Débit verbal
- Mots que vous choisissez
- Accent que vous mettez sur les mots

**N'oubliez pas :** Les gens peuvent interpréter les signaux différemment. Dans certaines cultures, par exemple, le contact visuel prolongé et le toucher sont

perçus comme un manque de respect ou de l'effronterie. Gardez à l'esprit que les personnes appartenant à une même culture peuvent avoir des normes différentes.



## Reformuler – une aptitude de communication

La reformulation est une aptitude de communication qui peut être utilisée pour établir une relation avec quelqu'un.

### Qu'est-ce que la reformulation?

- Une réponse verbale qui reprend avec exactitude les propos de l'autre personne.
- Elle ne traite que du contenu cognitif, c.-à-d. ce que la personne a réellement dit.
- Elle est fondée sur des faits.
- La personne qui reformule utilise ses propres mots pour reprendre les propos du patient ou du membre de la famille.
- La personne qui reformule utilise moins de mots que le communicateur original.

Lorsque vous reformulez, vous reprenez ce que le résident ou le membre de sa famille vous a dit et vous le lui retransmettez. Dans la reformulation, vous devez vous assurer que vous avez entendu tout ce qui est important pour le résident ou son proche : « Ce que je vous ai entendu dire, c'est que [...], est-ce bien cela? »

### Pourquoi est-il important de reformuler?

- Montrer à l'autre personne que vous comprenez ce qu'elle a dit.
- Démontrer à la personne que vous l'écoutez bien.
- Corriger les mauvaises perceptions et malentendus.
- Permettre à l'autre personne de réentendre ce qu'elle vous a dit.
- Permettre à l'autre personne d'exprimer plus à fond ce qu'elle pense et ressent.

### N'oubliez pas :

N'ajoutez rien aux propos que vous entendez. Vous pourriez être tenté d'ajouter des éléments au message du résident ou du membre de la famille. Essayez de réprimer l'envie d'interpréter le message ou de projeter vos propres pensées dans ce que vous entendez, car cette maladresse déplace l'attention sur vous plutôt que sur le résident ou le membre de la famille.

## S'exercer à la reformulation

### Activité avec un partenaire

L'écoute est l'une des plus importantes compétences requises pour établir une relation thérapeutique. La reformulation est une technique qui vous permet de confirmer que vous comprenez bien ce qu'a dit votre partenaire. Cette conversation doit demeurer strictement confidentielle. Concluez une entente à cet effet avec votre partenaire. Suivez les directives dans l'ordre indiqué. Vous jouerez tour à tour le rôle de la personne qui parle et de celle qui écoute. La personne qui écoute s'exercera à reformuler ce qu'elle entend.

Asseyez-vous confortablement pour discuter de façon confidentielle. Décrivez un rôle que vous jouez dans votre vie. Confiez vos pensées et sentiments sur l'importance de ce rôle dans votre vie. Dites quelques phrases, puis laissez à la personne qui écoute le temps de reformuler ce que vous venez de dire. Cela devrait prendre environ deux minutes en tout. Tour à tour, parlez de trois rôles que vous jouez. Ne commencez pas à parler ensemble; cet exercice sert à s'exercer à la reformulation.

Par cet exercice, vous et à votre partenaire pourrez passer par les étapes suivantes, une à la fois. Décidez lequel d'entre vous doit s'exprimer en premier sur le sujet donné et l'autre personne écoutera. La personne qui écoute reformule dans ses propres mots ce que la personne qui parle vient de dire. La personne qui parle doit être convaincue d'avoir bien été comprise avant de continuer. La personne qui écoute confirme auprès de celle qui parle qu'elle a bien compris le message.

La personne qui parle doit dire deux ou trois phrases pour décrire un événement complexe auquel elle a été confrontée dans le cadre de son travail.

Répétez ce processus en parlant de ces trois sujets : a) ce que cela vous fait de vous occuper d'aînés vulnérables, b) une expérience de travail difficile que vous avez vécue avec un membre de la famille de l'un de vos résidents et c) vos plus grandes craintes concernant le fait de vous occuper de quelqu'un qui va bientôt mourir. Après avoir eu tous deux la possibilité d'écouter et de parler de ces trois sujets, échangez vos points de vue sur l'écoute et la reformulation. C'est le moment de parler de la reformulation et de dire ce que vous en pensez.



## Empathie et écoute empathique

Faire preuve d'empathie vous permet d'entrer dans le monde du résident ou d'un membre de sa famille et d'explorer ses sentiments et leur signification.

### Sympathie et empathie

Sympathie : les sentiments que je ressens par rapport à votre situation

Empathie : ma capacité à ressentir la même chose que vous dans une situation donnée

Brené Brown, Ph. D., est une professeure de recherche à l'Université de Houston. Ses recherches portent surtout sur la vulnérabilité, le courage, le sentiment d'avoir de la valeur et la honte. Écoutez Brené expliquer la différence entre l'empathie et la sympathie. Cliquez sur l'image ci-dessous.



### Que sont les déclarations empathiques?

- Paroles que le soignant prononce et qui décrivent exactement ce que l'autre personne ressent.
- Véhiculent des émotions, des sentiments
- Permettent au soignant d'exprimer ce qu'il comprend des sentiments éprouvés par l'autre personne.

### À quoi sert l'écoute empathique?

- Soutenir les résidents et les membres de leur famille qui expriment leurs pensées et leurs sentiments
- Aider les résidents et les membres de leur famille à exprimer toute la gamme de leurs pensées et de leurs émotions
- Accroître la capacité des résidents et des familles à résoudre des problèmes en les aidant à exprimer leurs émotions malgré les blocages
- Créer un climat de bienveillance et de compréhension entre vous et le résident ou le membre de la famille.

## S'exercer à l'écoute empathique

### Activité avec un partenaire

- Quelles peurs avez-vous à propos de votre mort?
- Quels pensées et sentiments surgissent quand vous pensez à vos propres deuils?
- Quels pensées et sentiments surgissent quand vous pensez à des funérailles et veillées funèbres?
- Lorsque vous pensez à votre vieillissement, que trouvez-vous le plus difficile et pourquoi?

La personne qui parle continue d'exprimer ses observations sur les sujets ci-dessous, puis la personne qui écoute vérifie l'exactitude de ce qu'elle a compris en utilisant la reformulation et la réflexion empathique.

- Parlez de votre première expérience de la mort dans le cadre de votre travail en soins de longue durée.
- Si vous n'avez pas déjà pris soin d'une personne mourante, parlez de ce que vous pensez et ressentez à l'idée de voir mourir un résident dont vous prenez soin.
- Parlez de ce que vous ressentiriez si vous étiez en train de vivre vos derniers jours dans un foyer comme celui où vous travaillez actuellement.

Prenez deux ou trois minutes pour parler de votre expérience d'apprentissage jusqu'à maintenant. Gardez le contact visuel avec l'autre personne autant que possible et essayez de couvrir les points de discussion suivants :

- Quelle est la qualité de votre écoute respective?
- À quel point avez-vous été ouverts et honnêtes?
- Comment vous sentez-vous à propos de cet échange?
- Pensez-vous être en train d'apprendre à vous connaître l'un l'autre?
- Quel langage corporel employez-vous et lequel recevez-vous de votre partenaire?
- Consacrez-vous autant de temps à écouter qu'à parler?



## Améliorer la communication

### Conscience

Lorsque nous améliorons notre communication, nous aiguïsons notre conscience, et cette conscience peut nous aider à devenir plus réceptifs à la lecture de nouveaux ouvrages et peut même nous inspirer à tenir un journal pour réfléchir à nos expériences. Renforcer notre conscience favorise une plus grande conscience, puisqu'il y a toujours de nouvelles occasions d'apprendre qui nous sommes et de comprendre comment nous communiquons avec les autres.

### Maladresse

Bien qu'il soit difficile de nous trouver dans une situation gênante, à mesure que nous améliorerons notre communication, nous gagnerons en confiance à propos de notre capacité à réagir en pareilles situations, et nos expériences s'appuieront les unes sur les autres.

### Compétences

L'acquisition de davantage de compétences en communication nous rend réceptifs à travailler et à apprendre avec les autres, ce qui nous permet de mettre en pratique et à l'épreuve nos habiletés. Il est important d'avoir la possibilité de renforcer nos compétences puisque cet apprentissage peut ensuite être mis en pratique dans d'autres sphères de notre vie.

### Intégration

L'intégration de nos compétences et la constatation des changements survenus dans notre façon d'interagir avec les autres sont un incitatif puissant à poursuivre notre croissance et notre apprentissage.

## En savoir plus

Le programme **La communication en fin de vie** offre du matériel pédagogique bilingue qui fournit aux formateurs en soins de longue durée des outils pour enseigner la communication en soins palliatifs et en fin de vie aux membres d'équipes en combinant l'apprentissage didactique, l'apprentissage entre pairs et l'apprentissage par mise en situation. Diverses ressources ont été créées en lien avec la communication en fin de vie, notamment un guide de l'animateur, des modules PowerPoint, un webinaire, un article publié dans l'infolettre *Action Update* d'AdvantAge Ontario, des trousseaux d'information et une FAQ. Vous trouverez ci-dessous les liens vers ces ressources.

Le programme de formation La communication en fin de vie est le fruit d'un partenariat entre le CARI de Bruyère et le Collège Algonquin.

Pour en savoir plus, visitez le [clri-ltc.ca/ceol](http://clri-ltc.ca/ceol)

Ce travail est financé en partie par le gouvernement de l'Ontario par l'intermédiaire des Centres d'apprentissage, de recherche et d'innovation en soins de longue durée de l'Ontario situés à Bruyère. Les opinions exprimées ici ne reflètent pas nécessairement celles de la province.

