



Comment savoir si vous communiquez bien?

Carole Chatalalsingh, PhD, Dt.P.,
Conseillère sur l'exercice et analyste des politiques

practiceadvisor@collegeofdietitians.org

« Les mots 'information' et 'communication' sont souvent utilisés de façon interchangeable mais ils ont des significations très différentes. L'information consiste à transmettre un message alors que la communication consiste à faire passer un message. » *Sydney Harris*

Dans son sens le plus large, la communication est la transmission délibérée ou accidentelle de signification : une personne fait ou dit quelque chose et d'autres observent ce qui a été fait ou dit et lui attribuent une signification. Quand vous observez un comportement ou lui donnez une signification, une communication a lieu¹.

La communication est une compétence essentielle en diététique. Dans les normes de compétences des Diététistes du Canada, elle fait partie des cinq domaines généraux dans lesquels il faut obligatoirement posséder des compétences pour entrer dans la profession². Il faut donc acquérir des compétences professionnelles en communication orale et écrite pour transmettre des renseignements, des conseils, de l'éducation et une opinion professionnelle à des particuliers, des groupes et des communautés dans tous les cadres d'exercice. Cependant, il est important d'améliorer sans cesse vos compétences en communication par l'apprentissage continu et la réflexion³. Pour communiquer efficacement, vous devez être très conscients de la façon dont vous communiquez. Vous faites-vous comprendre? Cela signifie aussi de connaître les diverses formes de communication (interpersonnelle, interprofessionnelle et intrapersonnelle) et leurs incidences sur l'exercice de la diététique.

LA COMMUNICATION INTERPERSONNELLE

La communication interpersonnelle est une interaction avec une autre personne dans le cadre d'une relation. Elle peut avoir lieu en face à face, au moyen de la technologie ou dans toute forme de média social. Elle consiste à déceler

comment l'interlocuteur reçoit et utilise les mots et les gestes (y compris le toucher). Il est essentiel de pouvoir adapter notre style et nos méthodes de communication aux besoins de l'interlocuteur pour lui faire comprendre le message et créer un environnement positif de communication.

La relation diététiste-client est un exemple de communication interpersonnelle. Étant donné que le but de la communication est la compréhension mutuelle des services de nutrition axés sur le client, les diététistes doivent posséder des compétences et techniques de communication interpersonnelle pour communiquer efficacement avec leurs clients. Cela consiste notamment à établir un rapport, à parler clairement, à écouter, à manifester de l'empathie et à savoir comment donner et recevoir des commentaires et à vérifier que les clients comprennent les options de traitement afin de donner leur consentement éclairé.

Les compétences en communication interpersonnelle incluent aussi la capacité de déterminer la somme d'informations qu'un client peut traiter. Il faut pour cela relever les obstacles à la communication en écoutant les clients et en observant soigneusement leurs réactions. En écoutant vos clients, vous pouvez modifier vos propos et votre ton afin de les faire concorder avec différents styles de communication et le niveau d'alphabétisation et employer le langage approprié. Vous pouvez aussi répondre aux signaux non verbaux. Pour vérifier si un client a compris votre message, posez-lui des questions et clarifiez ou reformulez votre message au besoin⁴.

LA COMMUNICATION INTERPROFESSIONNELLE

La communication interprofessionnelle est une interaction concertée avec des membres de différentes professions,

individuellement ou en groupes. La communication efficace, qu'elle soit orale ou écrite, est vitale pour le fonctionnement de l'équipe de soins interprofessionnels (SIP). Elle doit aussi être efficace quand elle a lieu par des moyens technologiques (courrier électronique, Skype, intranet, Facebook) ou toute autre forme de communications collectives en groupe.

Pour communiquer dans un environnement de SIP, les diététistes doivent posséder certaines compétences applicables dans les relations interpersonnelles : établir des rapports avec les membres de l'équipe individuellement ou collectivement (p. ex., pendant les rondes, les activités de l'équipe, les déjeuners ou l'apprentissage collectif), parler clairement, écouter et savoir donner et recevoir des commentaires pour le bien de l'équipe et des soins axés sur les clients.

Les compétences en communication efficace permettent aux diététistes d'enrichir les connaissances des membres de l'équipe et de puiser dans leur expertise. La communication interprofessionnelle consiste à échanger des connaissances avec l'équipe, à regrouper les renseignements, à participer aux discussions de l'équipe pour prendre des décisions en commun, mais aussi à informer l'équipe du traitement nutritionnel que vous administrez aux clients. Quand plusieurs professionnels de la santé utilisent les dossiers, les compétences en communication écrite efficace font que la documentation est claire, bien écrite et pertinente.

La façon dont les diététistes remplissent leurs rôles, suivent les protocoles de communication ou envoient et reçoivent des renseignements au sein de l'équipe, dépend de ce qu'elles apportent à l'équipe. Leurs compétences en communication, leurs connaissances et compétences en diététique, leurs perceptions d'elles-mêmes, leurs attitudes, leurs valeurs et leurs objectifs contribuent tous à la qualité des communications avec l'équipe. Ces éléments influencent la façon dont les diététistes encodent les pensées, les sentiments, les émotions et les attitudes car elles les mettent dans des formes que les autres peuvent comprendre. Ils influencent également la façon dont elles décodent les pensées, les sentiments, les émotions et les attitudes de leurs interlocuteurs pour déterminer le message¹. La charte ontarienne des SIP souligne l'importance de la communication interprofessionnelle pour se faire comprendre, pour solliciter des conseils ou avis et d'écouter

les autres afin de promouvoir une culture de collaboration dans l'équipe⁴.

LA COMMUNICATION INTRAPERSONNELLE

La communication intrapersonnelle est la communication avec soi-même. Penser, se parler et tenir un journal intime sont des formes de communication intrapersonnelle. L'exercice réflexif fait aussi partie de cette forme de communication. Les praticiens réflexifs réfléchissent à leurs valeurs, leurs attitudes, leurs façons de penser et d'apprendre, et savent comprendre, apprécier et mettre en pratique d'autres moyens de se renseigner et de s'instruire⁵. Les diététistes réflexives compétentes réfléchissent sans cesse à leur expérience, pendant l'action et à leurs actions, en tirant continuellement des leçons qui seront utiles pour de futures actions⁶. Elles réfléchissent à leurs communications interpersonnelles ou interprofessionnelles afin de déterminer si elles communiquent bien. Pour cela, elles :

- mettent en question et examinent leurs hypothèses personnelles.
- savent qu'un communicateur efficace est conscient de la situation et sait s'adapter.
- déterminent les changements qui sont nécessaires dans les relations interpersonnelles et interprofessionnelles pour améliorer les résultats des communications.
- ne tiennent pas les autres pour acquis et ne laissent pas les stéréotypes entraver les communications.
- savent que sans réaction des autres et dialogue ouvert, la réflexion risque d'être introspective. Le processus réflexif requiert des réactions de différentes sources.

Les diététistes réflexives compétentes pensent sans cesse à leurs communications interpersonnelles ou interprofessionnelles afin de déterminer si elles communiquent bien avec les clients et les membres de leur équipe.

SEPT ÉLÉMENTS CLÉS DE LA COMMUNICATION¹

Notre capacité d'échanger des messages et de négocier ou d'être sur la même longueur d'ondes pendant les rencontres professionnelles dépend de la façon dont nous employons les éléments essentiels du processus de communication. Par exemple, selon la situation, donner une petite tape dans le dos

Tableau 1 : Les éléments clés de la communication¹

| | |
|------------------|--|
| PERSONNES | Les personnes qui envoient et qui reçoivent les communications. |
| MESSAGES | Le contenu de la communication. |
| CANAUX | Les moyens employés pour transmettre les messages. |
| BRUIT | Interférence avec la capacité d'envoyer ou de recevoir des messages. |
| RÉACTION | Renseignements reçus en échange des messages. |
| CONTEXTE | Cadre environnemental, situationnel ou culturel dans lequel la communication a lieu. |
| EFFET | Résultat de la communication. |

à quelqu'un peut sembler un geste amical et de soutien ou une forme de harcèlement sexuel. Sept éléments clés peuvent influencer la façon dont ce geste est interprété. Mieux nous les comprenons, plus nous pourrions nous améliorer et déterminer si nous communiquons bien. Le *tableau 1* ci-dessus, décrit chaque élément de la communication.

L'élaboration de stratégies pour les communications interpersonnelles, interprofessionnelles et intrapersonnelles peut améliorer la qualité de vos communications avec les clients et les membres d'autres professions. Les communications sont la clé pour exercer de manière sûre, compétente et éthique et exigent non seulement de la compétence professionnelle mais l'établissement de relations professionnelles et interprofessionnelles.

SCÉNARIO 1 – LE TECHNICIEN EN DIÉTÉTIQUE EST INCOMPÉTENT

Le chef du service a attribué une tâche au technicien en diététique mais vous constatez qu'il n'est pas compétent pour l'accomplir. Vous lui expliquez qu'il devrait demander au chef de lui faire suivre une formation et qu'il ne devrait pas essayer d'exécuter la tâche s'il ne possède pas les compétences appropriées. Vous lui expliquez également que vous en parlerez au chef. Pour bien communiquer, quels facteurs devriez-vous prendre en compte?

Communications concertées et respectueuses

Dans ce scénario, vos compétences en communication interpersonnelle seront essentielles pour protéger les clients contre tout préjudice et conserver une relation de collaboration avec le technicien, le chef et les autres membres de l'équipe⁷. Évitez d'employer un ton et une

attitude de reproche car ils pourraient endommager vos relations professionnelles. Adressez-vous plutôt à tout le monde de manière respectueuse. Parlez au technicien et au chef avec tact et objectivité.

De plus, respectez les clients en ne les mêlant pas à la discussion et en n'essayant pas de les convaincre de prendre votre parti. La situation peut être réglée sans faire intervenir les clients dans la discussion ou le différend afin de ne pas ébranler leur confiance dans l'équipe de soins⁸.

Message clair axé sur les clients

Des relations professionnelles très performantes sont le fruit de communications claires, c.-à-d., quand les renseignements sont bien communiqués, reçus et traités par les parties en cause. La principale préoccupation ici est la sécurité des clients. Vos communications avec le technicien en diététique et le chef devraient être clairement axées sur l'atténuation des risques pour les clients. Vous pouvez consulter le *Cadre de gestion des risques* de l'Ordre pour déterminer le degré de risque pour les clients et travailler ensemble pour trouver les facteurs appropriés de protection afin d'atténuer les risques. Ces facteurs peuvent être de l'éducation ou de la formation pour le technicien, la modification de la description du poste afin que le technicien n'ait plus la responsabilité d'accomplir la tâche, ou de la supervision pour prévenir tout préjudice pour les clients. Le Cadre vous aidera à énoncer votre message clairement et objectivement et à conserver l'accent sur la sécurité des clients⁷.

Le technicien en diététique ou le chef n'ont peut-être pas la même perspective de ce que vous jugez important ou préjudiciable pour les clients. Il ne faut pas s'attendre à ce que tout le monde soit d'accord dans chaque cas. Communiquer de manière professionnelle et en collaboration signifie fournir

des renseignements fondés sur des preuves, poser des questions, écouter le raisonnement des autres, clarifier les intentions et les attentes, et travailler si possible sur une solution. Cela peut signifier aussi que lorsque vous aurez fait tout en votre pouvoir pour communiquer vos préoccupations concernant le technicien et la sécurité des clients, le chef peut décider de prendre les choses en main sans vous demander votre avis. Et vous devrez accepter cette décision.

SCÉNARIO 2 – COMMUNICATION INTERPROFESSIONNELLE

Une diététiste d'un centre d'évaluation et de traitement bariatrique fait partie d'une équipe interprofessionnelle. Un membre de l'équipe, qui n'est pas diététiste, donne des conseils nutritionnels à certains clients. La diététiste lui a suggéré d'orienter les clients vers elle. De plus, il semble que cette personne ait donné des conseils qui ne reposaient pas sur des preuves. Pour bien communiquer, quels facteurs devriez-vous prendre en compte?

Parfois, les communications avec nos collègues d'autres professions peuvent être plus difficiles qu'avec les clients. Tout dépend des compétences en communication des membres de l'équipe (savoir transmettre et recevoir des renseignements) et de ce qu'ils apportent à la relation de l'équipe. Les diététistes n'ont pas l'entière responsabilité de la qualité des communications. Tous les professionnels de la santé se doivent de communiquer efficacement. Selon le *Code de déontologie*, les diététistes doivent agir en collégialité. Elles doivent également, dans l'intérêt de leurs clients, assurer le bon fonctionnement des relations interprofessionnelles. Dans ce scénario, la diététiste devrait se préparer pour la conversation avec l'autre membre de l'équipe⁸. Elle devrait :

- connaître les faits et passer la situation en revue en gardant l'esprit ouvert.
- approcher le professionnel de la santé dans un esprit de collaboration : éviter de le critiquer. De préférence, engager le dans une conversation sur les options qui serviraient au mieux les clients.
- éviter de mêler les clients à la discussion ou de les convaincre du bien-fondé de sa position.
- documenter la conversation et les résultats.
- observer les politiques organisationnelles en la matière.

Voyez dans cette situation une occasion d'établir une politique et de planifier, surtout concernant la façon dont les professionnels de l'équipe peuvent tirer le meilleur parti de leurs connaissances et compétences respectives pour servir les clients. Il peut être tout à fait approprié pour un membre qualifié de l'équipe d'appuyer un plan nutritionnel en se concentrant sur d'autres points; par exemple, des problèmes comportementaux qui peuvent entraver le respect du plan nutritionnel. Cette discussion peut être pour la diététiste l'occasion de transmettre des connaissances afin d'optimiser les résultats pour les clients et le fonctionnement de l'équipe. Conformément aux objets que la *Loi de 1991 sur les professions de la santé réglementées* confère aux ordres professionnels de la santé, l'Ordre encourage la collaboration interprofessionnelle.

RESSOURCES

- Demandez-vous, « Suis-je un bon communicateur? » Si vous ne savez pas, faites cette autoévaluation en ligne : www.mindtools.com/pages/article/newCS_99.htm
- Voyez ce document pour une liste de ressources sur les compétences en communication : www.mindtools.com/page8.html

1. Gamble, T.K. & Gamble, M. Chapter 1-Interpersonal Communication. Consulté le 10 mars 2015 à http://www.sagepub.com/upm-data/52575_Gamble_%28IC%29_Chapter_1.pdf
2. Partenariat pour la formation et la pratique en nutrition (2013). Compétences intégrées pour l'enseignement et la pratique de la diététique, p. 2.
3. Canter, M. (2000). The assessment of key skills in the workplace. *Journal of Cooperative Education*, 35(2/3), 41-47.
4. Oandasan, I., Robinson, J., Bosco, C., Carol, A., Casimiro, L., Dorschner, D., Gignac, M. L., McBride, J., Nicholson, I., Rukholm, E., & Schwartz, L. (2009). Final Report of the IPC Core Competency Working Group to the Interprofessional Care Strategic Implementation Committee. Toronto: University of Toronto.
5. Miley, F. (2004). « Peer Teaching for Life-long Learning ». *Academic Education Quarterly*, 8(2): 254-259.
6. Schon D.A. 1983. *The reflective practitioner: How professionals think in action*. New York: Basic Books.
7. Ordre des diététistes de l'Ontario. Cadre de gestion des risques dans l'exercice de la diététique. résumé, automne 2014, p. 4-8. <https://www.collegeofdietitians.org/Resources/Publications-de-l-ODO/resume/resumeautomne2014.aspx>
8. Steinecke, Richard, LLB et Ordre des diététistes de l'Ontario. Manuel de jurisprudence pour les diététistes de l'Ontario. Version en ligne, 2014, p 17-19.