



Semestre 2 – UE 4.2 - La communication dans les soins

1. Définition de la communication

La communication correspond à l'échange d'un message :

- **verbal** : parole
- **non verbal** : gestes, attitudes, comportements

→ Elle permet de transmettre une information et d'établir un lien relationnel.

Objectifs de la communication

La communication permet de :

- transmettre une information (soin, consigne, explication)
- exprimer une émotion
- partager une identité ou une personnalité
- créer une relation de confiance

2. Les composantes de la communication

Le processus de communication comprend plusieurs éléments :



1. L'émetteur

→ Celui qui envoie le message

2. Le récepteur

→ Celui qui reçoit le message

3. Le message

→ L'information transmise

4. Le canal

→ Le moyen de transmission :

- verbal
- non verbal

5. Le contexte

→ Situation globale :

- lieu
- moment
- relation entre les interlocuteurs

6. Le bruit

→ Tout élément perturbateur :

- bruit sonore
- stress



- douleur
- environnement

7. Le feedback

→ Retour du récepteur :

- compréhension
- réaction
- réponse

3. La communication dans les soins

Définition

Dans les soins, la communication vise à :

→ instaurer une relation de confiance entre soignant et patient

Objectif principal

- comprendre le patient
- répondre à ses besoins
- assurer une prise en charge adaptée

Rôle infirmier

Le soignant doit :



- s'adapter au patient
- ajuster sa communication
- développer une relation thérapeutique

→ Compétence essentielle du métier infirmier

4. La communication réussie

Définition

Une communication réussie est une communication :

→ claire, adaptée et comprise par les deux parties

Conditions d'une bonne communication

- contexte adapté
 - distance relationnelle correcte
 - absence de perturbations (bruit faible)
 - récepteur disponible
 - feedback possible
-



5. Les attitudes essentielles en communication

1. La congruence

→ Adopter une communication adaptée à la situation et cohérente

2. L'empathie

→ Comprendre et ressentir les émotions du patient sans jugement

3. L'écoute

→ Être attentif aux messages verbaux et non verbaux

4. La reformulation

→ Redire avec ses propres mots pour vérifier la compréhension

6. Points clés à retenir

- communication = verbale + non verbale
- base de la relation soignant-soigné
- 7 composantes du processus de communication
- attitude soignante essentielle :
 - empathie



- écoute
- congruence
- reformulation

Résumé global

La communication dans les soins est un processus fondamental permettant l'échange d'informations et la construction d'une relation de confiance entre le soignant et le patient. Elle repose sur des éléments structurés (émetteur, récepteur, message, canal, contexte, bruit, feedback) et nécessite des attitudes professionnelles essentielles pour garantir une prise en charge de qualité.