

Nom du chercheur : Prof. Jennifer Foucart

Titre du résumé: Enseigner la communication dans les soins de santé à l'aide du digital story telling (Teaching communication in health care with digital storytelling)

Session de la Conférence de la Première Ligne: session 4 Enseignement

---

De nombreuses évolutions apparaissent dans les soins de santé de première ligne. Les fonctions et les rôles des soignants évoluent de plus en plus dans ce contexte. Cette évolution a mis en exergue l'importance d'une communication soignant-soigné de qualité où chacun se sent compris et impliqué. La qualité de la communication est de ce fait centrale pour échanger de l'information du patient vers le professionnel de santé mais aussi inversement. Ces informations permettent au professionnel de santé de réfléchir à l'accompagnement du patient et d'établir un diagnostic ainsi qu'un plan de traitement en concertation avec le patient. Du point de vue du patient, une communication de qualité est donc bénéfique pour sa santé et les résultats thérapeutiques de son traitement. Elle est également essentielle afin de l'impliquer dans son traitement, le rendre acteur de ses soins et favoriser la satisfaction qu'il a de sa prise en charge. La communication a, de plus, un rôle primordial dans l'établissement d'une relation thérapeutique soignant-soigné de confiance qui a toute son importance. Enfin, les compétences de communication sont utiles pour les professionnels de santé afin de leur permettre de se sentir plus confiants dans leurs interactions pour répondre aux besoins complexes des patients. L'intérêt porté à la communication dans les soins de santé prend de ce fait de l'ampleur. Les patients ressentent le besoin d'une meilleure communication, de professionnels de santé plus à l'écoute et plus présents. Dès lors, les termes de communication centrée sur le patient et d'empathie sont de plus en plus fréquemment abordés. L'importance d'avoir de bonnes compétences de communication pour un professionnel de santé est reconnue dans de très nombreux articles. Ceux-ci mettent tous en évidence la nécessité d'un meilleur apprentissage de la communication dans les soins de santé.

Malheureusement, en Belgique, les cours de communication dans les études concernant les soins de santé sont encore trop peu présents et la communication s'apprend souvent lors des stages par mimétisme avec les maîtres de stage par essai/ erreur souvent aux dépens du patient. Une étude a mis en évidence que 75% soignants pensent être de très bons communicateurs alors que seulement 21 % de leurs patients partagent le même avis. De plus, les soignants sont souvent peu enclins à suivre ce type de formation, les jugeant peu utiles et se sentant mal à l'idée d'être jugés. Au niveau de l'enseignement, les méthodes les plus utilisées pour enseigner la communication sont les jeux de rôles pour mettre les étudiants ou soignants en formation en situation réelle. Cette méthode s'est révélée efficace pour enseigner les compétences en communication par la pratique en s'appuyant sur les notions théoriques vues en cours. Plus précisément, l'étudiant participe à un jeu de rôle et reçoit un feedback par ses camarades, le « patient simulé » et son formateur. Il devra lui aussi offrir un auto-feedback pour s'autoévaluer. Grâce à ce dispositif, nous pouvons observer une amélioration des compétences en communication des étudiants et une satisfaction des étudiants.

Malheureusement, ce type de dispositif pédagogique devient pratiquement irréalisable vu le nombre d'étudiants inscrits dans les filières de soins. Peu d'étudiants peuvent s'exercer activement et bénéficier de ces jeux de rôle. Sur base de ce constat, avec le soutien du Pôle Santé de l'ULB, nous avons créé un programme d'enseignement immersif en ligne de la



communication liée aux soins de santé. Ce programme d'enseignement est basé sur le principe de story telling et du branching scénario. L'étudiant se voit confronter à une série de scénario de soins dans lesquels, il est l'acteur principal et choisit les propositions de réponse à fournir au patient selon des canevas prédéfinis (entretien motivationnel, annonce de mauvaise nouvelle, gestion de l'agressivité, fin de vie,...). Ces choix le font avancer dans des scénarios parallèles selon ses réponses (= branching scénario) qui se complexifie si l'étudiant se trompe, l'obligeant à devoir restaurer l'alliance thérapeutique avec le patient en raison de ses erreurs.

Notre programme semble être une bonne alternative aux travaux pratiques qui peuvent souvent être trop coûteux ou difficiles à organiser pour chaque étudiant. En plus de permettre aux étudiants d'acquérir des compétences, le feedback théorique reçu permet aux étudiants de se corriger. Les étudiants apprécient cet exercice et notamment sa composante interactive qui change des cours théoriques. Cet outil de travail permet une meilleure compréhension des notions théoriques de communication, une meilleure application pratique ainsi qu'une satisfaction de la part des étudiants. De plus, d'après notre expérience, les étudiants avouent oser se tromper voir même essayer de le faire pour visualiser les conséquences de leurs erreurs. Situation qu'ils ne se permettent pas de tenter dans les jeux de rôle ou encore sur le terrain. L'expérience d'Immersive Learning par Branching Scenario devient donc un moyen d'enseignement qui devrait se répandre dans les prochaines années et qui se révèle pertinent dans le contexte d'apprentissage de la communication. Néanmoins, il ne peut remplacer un enseignement plus complet en laboratoire de simulation où l'étudiant est amené à produire du contenu de communication et non à le choisir.

En conclusion, ce type de projet souligne la nécessité de repenser les enseignements de base et continu des soignants et futurs soignants en y incluant une place plus importante à l'apprentissage de la communication. Cette compétence est en effet essentielle aux défis que se doit de relever la première ligne. Pour ce faire, de nouvelles techniques d'enseignements voient le jour afin de répondre aux défis actuels et aux besoins des acteurs de soins.

Enseigner la communication dans les soins de santé à l'aide du digital story telling

Teaching communication in health care with digital storytelling

Coordonnées de contact

Prof. Jennifer Foucart	Jennifer.foucart@ulb.be
I. Tsolaki	Ifigenia.Tsolaki@ulb.be
L. Di Biagi	Lea.Di.Biagi@ulb.be
F. Defraîne	fabian.defraîne@helb-prigogine.be
Q. Vanderhofstadt	Quentin.Vanderhofstadt@ulb.be
J. Mellier	Jessica.Mellier@ulb.be
P. D'Ans	pierre.dans@helb-prigogine.be
A. Bengoetxea	Ana.Bengoetxea@ulb.be
C. Mahieu	Celine.J.Mahieu@ulb.be