



PALLI-SCIENCE

LA COMMUNICATION EN SOINS PALLIATIFS

Parcours de base

Marie-Josée COURVAL, travailleuse sociale et
Éveline LANOUE-GAGNÉ, infirmière clinicienne

Jeudi 07 mai 2026 – Bloc A8 (Partie 2)

soins palliatifs :
repères
dans une société
en changement

AQSP
Association québécoise
des soins palliatifs

35^e congrès
annuel

6, 7 et 8
mai 2026

Hôtel Delta Sherbrooke
et Centre de congrès

**Marie-Josée COURVAL,
Éveline LANOUE-GAGNÉ**

Déclaration de conflit d'intérêts et d'utilisation de l'intelligence artificielle

***Nous déclarons n'avoir aucun conflit d'intérêts, réel ou potentiel, en lien
avec le contenu de cette présentation.***

***Nous déclarons également ne pas avoir eu recours à l'intelligence
artificielle pour la préparation de cette présentation.***



Objectifs



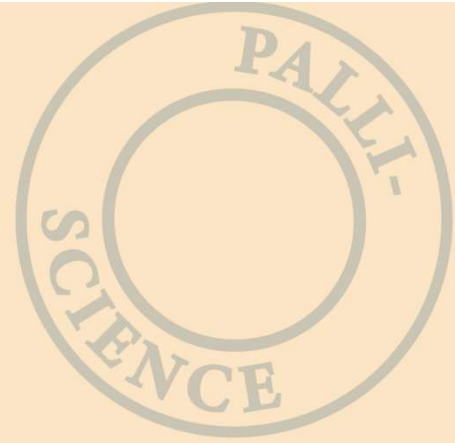
Reconnaître son propre style de communication



Adapter sa communication selon les contextes



Adopter certains outils de communication dans la pratique de tous les jours



Les mots sont des fenêtres (ou bien ce sont des murs)

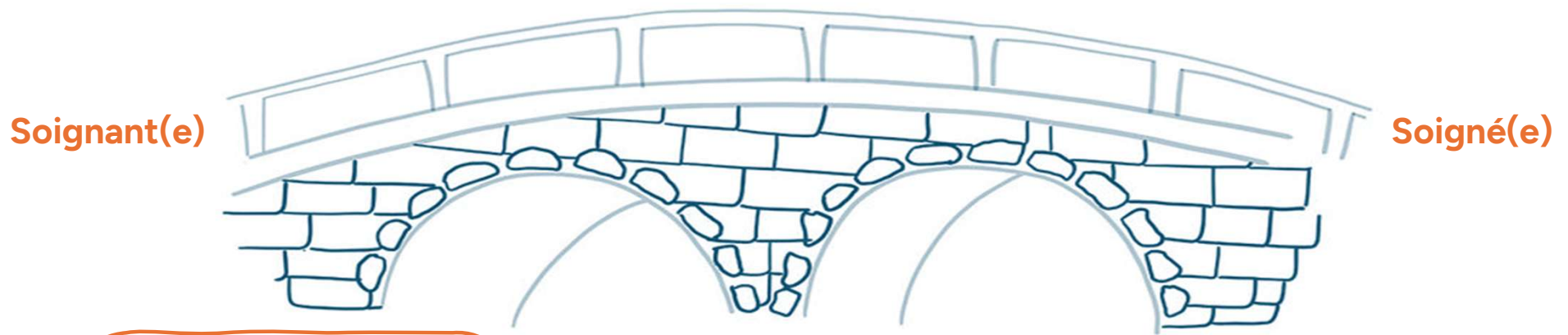
Marshall Rosenberg



Les piliers de la communication dans la relation soignant-soigné

Bâtir un pont de confiance

RELATION



La posture clinique

- Moi comme soignant
- Connaitre et reconnaître
- La compétence
- Trouver sa juste place
- Souplesse et créativité
- Les renoncements

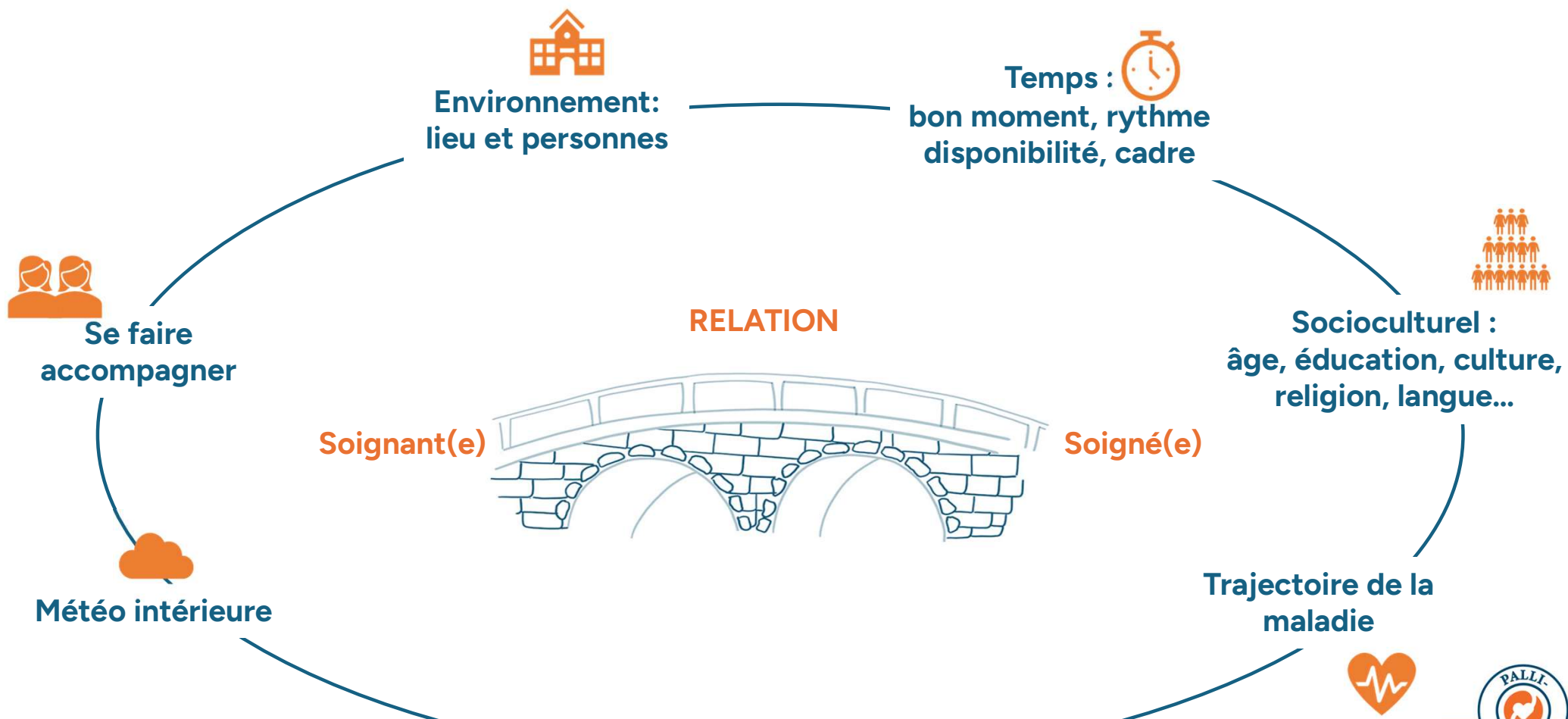
Les mots...

- Explorer
- Réfléter
- Soutenir
- Valider

Au-delà des mots...

- Écoute - Silence
- Empathie - Compassion
- Regard - Voix
- Distance - Toucher
- Posture physique - Gestuelle
- Expressions - Respiration

Planifier et adapter : intégrer le contexte au cœur du soin



Des outils pour mieux communiquer



Les mots au cœur de la relation

POINTS CLÉS À RETENIR :

Se présenter
Travail de la demande
Consentement

COMPÉTENCE	EXEMPLES
Explorer	<ul style="list-style-type: none">- Questions ouvertes: « <i>Seriez-vous d'accord de me parler un peu de vos proches?</i> »- Questions circulaires: « <i>Comment votre mère qualifierait votre soutien si elle pouvait s'exprimer?</i> »
Refléter	<ul style="list-style-type: none">- Nommer les émotions : « <i>Je vois que les résultats annoncés vous attristent, vous fâchent.</i> »- Nommer ce que nous voyons de la situation : « <i>Cela se peut-il que vous craigniez de perdre votre autonomie et votre indépendance?</i> »
Soutenir	<ul style="list-style-type: none">- Être à côté : « <i>Je vais faire de mon mieux pour que vous ayez ce qu'il faut...</i> »- Soutenir l'espoir : « <i>J'aurais souhaité vous annoncer une nouvelle différente et que votre traitement ait donné de meilleurs résultats.</i> »- Donner un avis : « <i>Avec ce que je connais de votre situation, me permettez-vous de vous donner mon avis?</i> »
Valider	<ul style="list-style-type: none">- Demander-Annoncer-Demander (ASK-TELL-ASK) : « <i>Que connaissez-vous de votre maladie? Me permettez-vous de vous donner de l'information..... Pouvez-vous me dire dans vos mots ce que je viens de vous expliquer?</i> »

Connaitre et reconnaître

- Chaque personne/famille a son histoire
- Qui est réellement la personne, quelle est la singularité de cette famille?
- Est-ce que j'accepte que les gens soient différents de moi? Et qu'ils décident autrement que ce qui leur est recommandé?

La compétence des individus et des familles

- Travailler avec les forces plutôt que de ne voir que les failles
- Ce que font les gens a un sens pour eux
- Les usagers ont des capacités même s'ils présentent des vulnérabilités

La souplesse et la créativité

- Tenter d'autres avenues lorsque ce que vous faites ne fonctionne pas
- Construire de nouvelles solutions avec les usagers/proches
- Utiliser des outils créatifs et des méthodes innovantes

LA POSTURE CLINIQUE



Être à côté et construire ensemble

Moi, comme soignant(e)

- Quels sont mes éléments de résonance?
- Comment j'arrive à communiquer, à m'affirmer?
- Est-ce que j'ose mettre des limites?
- Est-ce que je reconnais ma compétence?
- Est-ce que je me sens coupable souvent?
- Est-ce que je connais bien mon cadre de travail? Est-ce que je le porte?

Trouver sa juste place

- Tenter de demeurer engagé, neutre et bienveillant
- Éviter d'éviter
- Éviter de surprotéger

Les renoncements

- Guérir de vouloir tout guérir
- Renoncer à ne pas être impuissant, perdu, touché, sensible
- Ne pas chercher la reconnaissance par la gratitude de l'utilisateur/proche, mais dans le processus thérapeutique

Marie-Josée Courval, M





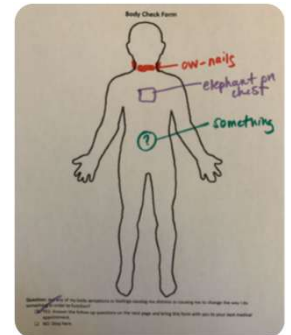
Le coffre à outils



- Collecte de données
- Évaluation initiale
- Génogramme
- Carte des relations



- Échelle de la douleur
- Échelle de la détresse
- Autres pictogrammes



Les dépliants
comme outil de
communication



Les autres outils
spécialisés
(ex. : objets
flottants)



Références

Ausloos, G. (1995). La compétence des familles : Temps, chaos, processus. Érès.

Caillé, P., Rey, Y. (2008) Les objets flottants: Méthodes d'entretiens systémiques. Paris. Éditions Fabert.

Cyrulnik, B., & Elkaïm, M. (2009). Entre résonance et résilience : À l'écoute des émotions. Les Éditions Fabert.

Francisco, A. (2023). La posture clinique en psychothérapie psychodynamique. Asadis.
<https://asadis.net/fr/formation/la-posture-clinique-psychotherapie-psychodynamique/>

Gouvernement du Québec. (2019). Directives médicales anticipées : Loi concernant les soins de fin de vie (Publication no 19-828-03F). Ministère de la Santé et des Services sociaux.
<https://www.quebec.ca>

Martinez, A.-M. et Fournelle, S. (dir.). (2023) La communication: noyau central de la pratique infirmière. JFD Édition.



Références

Phaneuf, M. (2011). *La relation soignant-soigné : Rencontre et accompagnement*. Chenelière Éducation.

Reny, P. (2018). *Savoir communiquer pour mieux aider : La communication aidante et pédagogique en soins infirmiers et dans le domaine de la santé* (2e éd.). Éditions du renouveau pédagogique.

Rosenberg, M. B. (2016) *Les mots sont des fenêtres (ou bien ce sont des murs) Initiation à la communication NonViolente*, La découverte. ISBN-10 2707188794

VitalTalk. (2016). *Communication skills for serious illness conversations*. <http://www.vitaltalk.org/>





Contact

formation@maisonvictor-gadbois.com

MERCI