**DESCRIPTION GÉNÉRALE**

Les troubles de la communication tels que la diminution du volume de la voix, la diminution de l'expression faciale, la micrographie, etc. sont fréquents chez les personnes atteintes de la maladie de Parkinson.

Ils sont un symptôme de la maladie qui peut s'aggraver en raison de l'évolution de la maladie ou du médicament lui-même.

Grâce à cette unité, nous apprendrons quelles sont les causes et les lignes directrices à adopter pour que l'impact sur la vie quotidienne du patient soit le plus faible possible ; comment communiquer efficacement avec les soignants et entre les membres des équipes professionnelles impliquées dans la prise en charge de la personne atteinte de la maladie de Parkinson.

**SOMMAIRE**

Dans ce module, nous examinerons

1. Comment communiquer efficacement avec la personne atteinte de la maladie de Parkinson et sa famille ou les personnes qui s'en occupent.
2. Comment communiquer efficacement entre les membres d'une équipe professionnelle ?

**OBJECTIFS**

Les objectifs de cette unité didactique sont les suivants

Connaître les différents types et styles de communication.

Comprendre et identifier les troubles de la communication chez les personnes âgées. 

Lignes directrices et recommandations pour améliorer la communication. 

1. **Qu'est-ce que la communication ? Types et styles de communication**

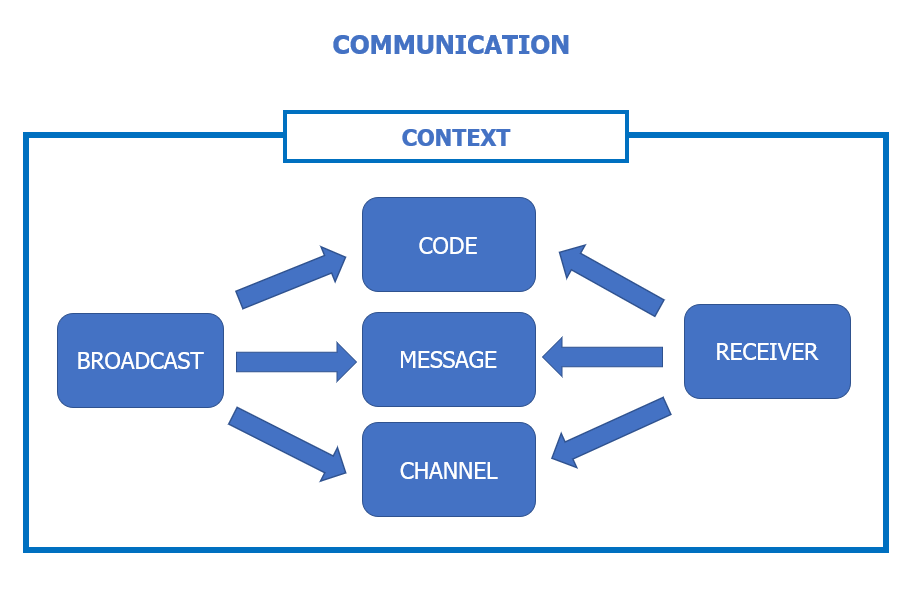
La communication est un élément fondamental de la vie, car elle nous permet d'établir des relations et de socialiser à travers différents langages. Cela en fait un élément essentiel pour créer des liens, ainsi que l'un des phénomènes les plus purement sociaux et les plus profondément psychologiques qui existent.

Lorsque nous communiquons avec quelqu'un, nous recevons des informations de deux types différents : La communication **verbale et la communication non verbale**. Nous pouvons différencier la communication non verbale en fonction du canal sensoriel, du paralangage (les qualités et les modificateurs de la voix) et de la communication kinesthésique.

Le processus de communication implique l'émission de signaux (sons, gestes, signes, etc.) dans le but de transmettre un message. Pour que la communication soit réussie, le récepteur doit avoir les compétences nécessaires pour décoder le message et l'interpréter. Le processus est ensuite inversé lorsque le récepteur répond et devient l'émetteur (l'émetteur initial devient alors le récepteur de l'acte de communication).

Les éléments que l'on peut distinguer dans le processus de communication sont les suivants :

* Émetteur : celui qui transmet l'information (individu, groupe, machine, animal, etc.). Celui qui émet le message.
* Récepteur : la personne ou la machine qui, individuellement ou collectivement, reçoit l'information, c'est-à-dire celle qui reçoit le message.
* Code : ensemble de signes et de règles qui, formant la langue, permettent de coder le message. L'émetteur l'utilise pour modifier le message.
* Message : l'information même que l'expéditeur transmet.
* Canal : moyen par lequel l'émetteur transmet l'information et que le récepteur capte par les sens corporels. Le moyen par lequel le message est transmis.
* Contexte : les circonstances temporelles, particulières et socioculturelles qui entourent l'événement et l'acte de communication et qui déterminent la manière dont le message doit être compris.



Cela nous permet de savoir si ce que nous faisons ou disons est efficace ou non pour atteindre nos objectifs.

La communication peut être affectée par ce que l'on appelle le bruit, une perturbation qui entrave le traitement normal du signal (par exemple, distorsions sonores, aphonie du locuteur, dysarthrie, dyslalie, orthographe défectueuse).

Il n'y a pas de recette magique pour une communication efficace ; cela dépend de nous et de l'attitude que nous adoptons dans nos relations avec les autres. Cependant, il existe une série de recommandations que nous devons prendre en compte et adapter à nos possibilités et aux personnes avec lesquelles nous sommes en relation. Pour ce faire, il convient de travailler sur les compétences sociales.

**1.1 Types de communication**

Lorsque nous communiquons avec quelqu'un, nous recevons des informations de deux types différents : **Les informations verbales et les informations non verbales :**

* **La communication verbale :** Il existe deux types de communication verbale :
* La communication écrite est la communication par le biais de codes écrits, tels que les hiéroglyphes, les alphabets ou les logos.
* Communication orale : il s'agit de la communication par des signes ou des mots prononcés. Crier, pleurer ou rire sont également des formes de communication orale.
* **La communication non verbale :** On peut distinguer la communication non verbale selon le canal sensoriel, la communication kinesthésique et le paralangage.
* Kinesthésique : La communication kinesthésique est ce que nous appelons le langage corporel. Elle complète la communication orale et sera donc la première à être expliquée. Les gestes, la posture, le regard, les gestes faciaux et les mouvements corporels des jambes, des bras, des mains, les petits "tics", etc. sont les plus courants.
* Sensorielle : Il s'agit de la communication que nous recevons par les sens et que nous pouvons envoyer par les sens : le toucher, le visuel, l'olfactif, l'auditif et le goût.

* Paralinguistique : hauteur, volume, intonation, silences (très important pour l'accompagnement téléphonique).

**1.2 Styles de communication**

* **Agressif :** Une personne qui s'exprime en criant, en ridiculisant son entourage, en n'écoutant pas ou en n'appréciant pas les autres, et en imposant son point de vue dans toute conversation. Sa communication non verbale consiste à maintenir un contact visuel intense.
* **Passif :** C'est celui qui n'exprime pas ses idées, ses besoins ou ses désirs pour plaire aux autres. Ils préfèrent recevoir des ordres afin de ne pas contrarier leur entourage, laissant les responsabilités aux autres. Leur communication non verbale peut inclure des expressions telles que croiser les bras et éviter le contact visuel.
* **Assertif :** Il s'agit de parler de manière respectueuse, sans ridiculiser les autres, en écoutant les personnes impliquées dans la conversation et en exprimant son point de vue clairement et honnêtement. La communication non verbale comprend les gestes des mains et même les expressions faciales détendues ou le fait de montrer sa joie de vivre lorsqu'on parle.

1. **Comment communiquer efficacement**

L'affirmation de soi est une compétence sociale que possèdent certaines personnes pour communiquer et défendre leurs propres droits et idées de manière appropriée et en respectant ceux des autres.

Comme il s'agit d'une compétence qui s'apprend et s'entraîne, on pourrait dire qu'il s'agit d'une aptitude qui permet à une personne de communiquer son point de vue à partir d'un équilibre entre un style de communication agressif et un style de communication passif.

Le mot assertive, de assert, vient du latin assertus, qui signifie affirmer la certitude de quelque chose. Par conséquent, une personne assertive est une personne qui affirme quelque chose avec certitude, sans confronter les autres.

S'affirmer, ce n'est pas vouloir avoir raison ou avoir raison. Il s'agit d'être capable d'exprimer nos points de vue et nos opinions, qu'ils soient justes ou faux.

Être assertif, c'est être capable d'exprimer ses émotions de manière appropriée, sans hostilité ni agressivité, à l'égard d'une autre personne. Les personnes qui possèdent cette qualité expriment leurs opinions et leurs sentiments, tant positifs que négatifs, de manière directe et appropriée.

**2.1. Caractéristiques de l'affirmation de soi**

Les caractéristiques sont multiples et il convient de les mettre en évidence :

* Empathie : cette compétence nous permet de nous mettre à la place de l'autre et de comprendre ses sentiments.

Il implique deux processus : VIVRE ENSEMBLE et RÉSOUDRE LES CONFLITS DE MANIÈRE PATIENTE.

* La résilience : c'est la capacité de surmonter l'adversité et d'en sortir plus fort, c'est-à-dire la capacité de donner une réponse positive à des situations difficiles, elle nous permet de réagir de manière appropriée aux problèmes quotidiens et d'être persévérants face à l'échec.
* Savoir écouter.

**Droits affirmatifs**

Les droits affirmatifs sont ceux qui nous aident à combattre les hypothèses traditionnelles erronées.

Toute personne a le droit de :

* **Être traité avec dignité et respect**.
* Expérimenter et exprimer leurs sentiments et leurs émotions.
* Avoir et exprimer des opinions et des croyances.
* Décidez de ce que vous ferez de votre temps, de votre personne et de vos biens.
* Changez d'avis.
* Décidez sans pression.
* **Faire des erreurs et en assumer la responsabilité.**
* Être indépendant.
* **Demandez des informations.**
* Être entendu et pris au sérieux.
* Réussir et échouer.
* Être seul.
* Soyez heureux.
* Ne pas être logique.
* **Dire "je ne sais pas**
* Faire n'importe quoi sans violer les droits d'autrui.
* Ne pas s'affirmer en permanence.

**3. Compétences en matière de communication**

* Sourire et regard : Les personnes atteintes de la maladie de Parkinson peuvent présenter une raideur des muscles faciaux, des troubles de l'attention, une somnolence, soit en raison de la maladie de Parkinson, soit en raison de la prise de médicaments.
* Gestes et mouvements de tête : Les personnes atteintes de la maladie de Parkinson peuvent développer des tics et des mouvements involontaires. Nous devons donc être conscients que la manière dont nous percevons ce qui nous est transmis est une forme de communication différente. Il faut éviter les mouvements de tête standard et répétés, car ils ont tendance à produire une impression négative.
* Être résilient : La résilience est le potentiel humain qui permet de s'adapter aux situations et de surmonter les difficultés. Elle permet d'éviter les frustrations.
* Utilisez un langage assertif.
* Posture et orientation du corps : Une posture droite et détendue, légèrement penchée en avant en direction de notre interlocuteur, nous aide à transmettre que nous écoutons et que ce que l'on nous dit nous intéresse. Elle est le reflet de nos attitudes et de nos sentiments.
* Contrôle du ton de la voix et des silences : La hauteur de la voix est produite par une tension plus ou moins forte des cordes vocales, ce qui donne une voix plus ou moins aiguë.

Cette variable est considérée comme fondamentale, car des tons différents peuvent complètement modifier le même message verbal.

Les silences peuvent être gênants, mais ils sont nécessaires car ils nous aident à réfléchir à ce qui a été dit, à l'assimiler et à y répondre de manière appropriée.

* Distance interpersonnelle : La distance indique la nature de la conversation.
* L'écoute active : L'ÉCOUTE ACTIVE est une compétence qui s'apprend avec la pratique. C'est une forme de communication qui montre à l'orateur que l'auditeur l'a compris.

Les personnes concernées peuvent sembler ne pas nous écouter activement par leurs gestes et/ou leurs regards, mais ce n'est pas forcément le cas,

Lorsque nous sourions, même si nous portons des masques, nos yeux et notre intonation peuvent entendre le sourire.

* La patience : La patience est nécessaire pour développer l'idée avant de l'exprimer.

Il est important d'éviter les expressions telles que "jamais" ou "toujours" (catastrophisme) afin de mettre l'interlocuteur à l'aise et si l'interlocuteur est atteint de la maladie de Parkinson, il est important de ne pas se précipiter et de ne pas deviner ce qu'il veut exprimer.

En cas d'autocritique, ne perdez pas patience et ne répondez pas par "tu es toujours le même", rappelez-lui qu'il y a quelques instants, il était capable de parler sans problème, renforcez-le avec des choses qu'il fait bien "il semble que nous nous éloignons un peu du sujet, mais ce n'est pas grave", reprenez la conversation, si la personne ne peut pas continuer parce qu'elle n'est pas attentive (rappelez-vous que les personnes atteintes de la maladie de Parkinson peuvent avoir des troubles de l'attention), passez à un sujet que nous savons qu'elle aime.

* Empathie : l'EMPATHIE et la SYMPATHIE ne sont pas la même chose :
* L'empathie consiste à comprendre et à ressentir ce que les autres ressentent parce que l'on a fait l'expérience ou que l'on peut se mettre à la place de l'autre.
* La sympathie est un penchant naturel ou une affection qui naît spontanément, sans l'intervention de l'intelligence ou de la volonté. Si nous voyons qu'une personne est heureuse, nous sommes heureux pour elle, si elle est triste, nous sommes tristes avec elle.

**4. Techniques de communication pour faciliter la création de liens**

L'empathie peut être exprimée à la fois verbalement et non verbalement :

* Empathie non verbale et écoute active : Il ne s'agit pas seulement de prêter attention. Il s'agit de transmettre par des signaux non verbaux que nous sommes intéressés par ce que dit l'autre interlocuteur, en donnant de la valeur à ses opinions et à ses sentiments. Les clés pour y parvenir sont les suivantes

1. Ne montrez pas de signes d'impatience ou de précipitation.
2. N'interrompez pas et ne jugez pas l'autre personne.
3. Maintenir un contact visuel direct
4. Mouvements de la tête
5. Des mains détendues et ouvertes
6. Montrer sa sensibilité émotionnelle par l'expression du visage
7. Émettre des sons de soutien ou des monosyllabes

* Empathie verbale et écoute active : Il ne s'agit pas seulement de prêter attention. Il s'agit de montrer par des messages verbaux que l'on comprend l'interlocuteur. Cela est possible grâce à des expressions telles que

1. "Je vous comprends
2. "Je vous comprends
3. "Dans votre situation, il est normal de se sentir ainsi.
4. "C'est la même chose pour moi.
5. "Merci de m'en avoir parlé.

**5. Techniques de communication pour éviter la confrontation**

* **Disque rayé** : Répéter plusieurs fois son point de vue, son opinion ou sa réponse, jusqu'à ce que l'autre personne abandonne. Cela se fait d'une manière calme et confiante.

EXEMPLE. "Je suis désolé, je ne peux pas", "Je t'ai déjà dit non", "Oui, mais mon opinion est...".

* **Banque de brouillard** : Expressions qui impliquent que l'on reconnaît ou accepte, en partie, ce que dit son interlocuteur, mais pas dans la partie principale du discours. C'est comme si l'on faisait semblant de céder du terrain sans pour autant le faire,

EXEMPLE. "Vous avez peut-être raison, vous avez peut-être raison, mais ....".

* **Questionnement assertif** : Poser des questions, demander des éclaircissements sur quelque chose qui nous a été communiqué. Demander même ce que l'on peut faire pour améliorer ou changer (en cas de critique malveillante ou non argumentée, l'interlocuteur se retrouve souvent sans arguments).

EXEMPLE. "Qu'entendez-vous exactement par ce que vous dites, pouvez-vous me donner un exemple ou être plus précis ?", "Que pensez-vous que je puisse faire pour que cela ne se produise plus ?

* **Technique de traitement du changement** : déplacer le centre de la conversation (ou de la discussion) vers l'analyse de ce qui se passe entre vous et votre interlocuteur, en laissant de côté le sujet de la conversation. c'est comme si nous nous éloignions du contenu de ce dont nous parlons et que nous nous voyions "de l'extérieur".

EXEMPLE. "Nous nous éloignons du sujet et cela ne nous aidera pas à clarifier ce qui s'est passé.

* **Report assertif** : reporter la réponse à donner à notre interlocuteur jusqu'à ce que nous soyons plus clairs sur ce que nous voulons répondre et/ou que nous nous sentions plus calmes pour répondre (attention, il ne s'agit pas d'éviter la réponse, mais d'avoir plus de temps pour réfléchir ou pour se sentir mieux).

EXEMPLE. Je suis désolé, je ne peux pas vous répondre maintenant", "donnez-moi un peu de temps pour vous donner la réponse", "donnez-moi un peu de temps pour vous donner la réponse".

* **Montrer son accord** : reconnaître et transmettre à notre interlocuteur la partie de ce qu'il nous dit sur laquelle nous sommes d'accord et que nous approuvons. Il est recommandé de verbaliser cet accord et, s'il est partiel, de le dire avant d'indiquer les points sur lesquels nous ne sommes pas d'accord. En outre, on peut ajouter, si on le juge opportun, l'expression d'émotions.

EXEMPLE. Je suis d'accord avec vous sur ce que vous avez dit à propos de... et j'en suis heureux", "Je suis d'accord avec vous sur...", "Je suis tout à fait d'accord avec ce que vous avez dit", "Je suis d'accord avec ce que vous avez dit à propos de... et j'en suis heureux", "Je suis d'accord avec vous sur...", "Je suis tout à fait d'accord avec ce que vous avez dit".

**6. Lignes directrices pour améliorer la communication avec une personne atteinte de la maladie de Parkinson**

**6.1. Stratégies pour les patients**

* Avoir un orthophoniste
* Lire à haute voix
* Éviter les environnements bruyants
* Maintenir une posture droite, sans tension
* Organiser les informations avant de parler, être concis et bref.
* Respirez profondément et avalez votre salive avant de parler.
* Articulation et gesticulation exagérées
* Pause entre les mots
* Utiliser des phrases courtes
* Maintenir l'attention et le contact visuel lors d'une conversation
* Respecter les tours de parole

**6.2. Stratégies pour la famille, les soignants et les professionnels**

Les difficultés de communication sont ennuyeuses et frustrantes tant pour la personne atteinte que pour son entourage. Cependant, il existe quelques conseils qui, tout en gardant à l'esprit les particularités de chaque cas, peuvent être suivis pour faciliter la vie. Par exemple :

* Utilisez le langage non verbal : regards, gestes, mouvements.
* S'adresser à la personne en la regardant dans les yeux.
* Assis en face ou à côté.
* Utilisez le contact physique.
* Sourire.
* Utilisez un langage simple et un ton approprié.
* Écouter attentivement. Répétez en d'autres termes ce qui a été dit. Clarifiez vos positions, ne jugez pas et ne donnez pas de conseils continus.
* Cherchez des sujets de conversation : sur leur passé, en regardant des photos, de vieux journaux, des livres d'images.
* Mettez-vous toujours à la place de l'autre personne
* Accepter un "non" comme réponse
* Laisser du temps pour répondre
* Éviter les généralisations abusives
* Essayer de dire les choses au bon moment
* Choisir un bon endroit pour communiquer
* Parlez clairement et lentement. Ne changez pas rapidement de sujet
* Ne pas parler trop fort
* Poser des questions simples
* Il vaut mieux dire "ce qu'il faut faire" que "ce qu'il ne faut pas faire".
* Garder son calme
* Défaut de logique
* Ne dites jamais "vous ne vous souvenez pas...".
* Donner une chance aux réponses
* Respecter les tours de parole
* Répétez le dernier mot prononcé par le patient pour confirmer que nous avons compris.
* Ne faire répéter au patient que ce que l'on n'a pas compris.

**7. Comment communiquer efficacement entre équipes professionnelles**

Une bonne communication au sein de l'équipe de soins contribue à réduire le stress généré par l'activité quotidienne. Cependant, on observe souvent que les membres des équipes de soins ont tendance à ne communiquer qu'avec les autres membres du même niveau hiérarchique (médecins avec médecins ; infirmières avec infirmières, etc.) et qu'il n'y a pas de véritable communication interdisciplinaire, qui est pourtant absolument nécessaire pour répondre aux besoins du patient.

En outre, l'une des caractéristiques fondamentales qui définissent une équipe de travail est l'interaction, c'est-à-dire que pour qu'une équipe existe, les individus qui la composent doivent communiquer entre eux.

Une autre caractéristique fondamentale est l'interdépendance : les membres d'un groupe partagent des normes (formelles et informelles) et jouent des rôles complémentaires, de sorte que le travail d'un membre ne progresse pas si un autre membre ne fait pas le sien. Cette caractéristique est essentielle dans les équipes de soins de santé, où chaque membre a besoin du travail des autres pour pouvoir faire le sien.

Les réunions de travail sont le forum idéal pour discuter des positions, planifier des actions, chercher des solutions ou analyser les résultats. À cette fin, les participants sont guidés par un modérateur qui cherche à améliorer les compétences individuelles au profit du groupe.

Pour qu'une réunion soit utile à l'équipe de travail, elle doit surmonter les obstacles suivants :

* Il y a trop de réunions
* Durée trop longue
* Pas d'objectifs ou des objectifs peu clairs
* Il y a trop de documentation
* Les membres n'ont pas lu ou préparé la documentation
* Commencer tard
* Tous les membres ne participent pas de la même manière
* Il y a des conflits entre les membres
* Il existe des objectifs cachés
* Éviter de prendre une décision
* La décision prise est confuse
* Les interruptions sont fréquentes pendant la réunion

Ces problèmes courants peuvent être résolus en suivant les conseils suivants :

* Les réunions doivent (à quelques exceptions près) se tenir régulièrement le même jour et à la même heure. Elles doivent commencer et se terminer à une heure convenue et ne pas durer plus de deux heures.
* Il est important qu'un journal des sessions soit tenu, indiquant la date, les participants et les décisions prises.
* Tout doit être mis en œuvre pour qu'il n'y ait pas d'interruptions pendant la réunion et que le modérateur s'efforce de respecter l'ordre du jour et de veiller à ce que les tâches soient clairement réparties entre les participants.
* Il est conseillé que le rôle de modérateur soit assumé à tour de rôle par tous les membres du groupe de travail. Les responsabilités du modérateur couvrent différents moments de la réunion.
  1. **Styles de communication au sein de l'équipe**

Les styles de communication sont complexes et les membres d'une équipe peuvent présenter des caractéristiques de plus d'un des quatre styles. Mais comprendre quel est le style prédominant chez chaque personne et adapter sa façon de communiquer en fonction de ce style est un facteur clé dans le développement d'une équipe solide.

* **Style dominant** : Les membres de l'équipe ayant un style de communication dominant sont intenses, efficaces et axés sur les résultats. Vous les repérez généralement parce qu'ils sont compétitifs et résolument tournés vers la réussite. Bien que ces personnes soient des chefs d'équipe naturels, leurs faiblesses peuvent être l'impatience et l'excès de confiance.
* **Influent** : Les membres de l'équipe qui ont un style de communication influent sont ceux qui socialisent en permanence au sein du groupe. Ces personnes savent comment captiver les autres et créer un environnement avec une bonne énergie et beaucoup de participation. Les personnes influentes de votre équipe entretiendront d'excellentes relations avec les clients parce qu'elles aiment parler aux autres.
* **Consciencieux :** les membres de l'équipe qui ont un style de communication consciencieux sont des personnes qui réalisent une grande partie de ce qu'elles ont entrepris. Ce type de membre de l'équipe travaille dur pour produire un travail sans erreur et s'efforce d'en apprendre toujours plus. Un membre consciencieux de l'équipe peut préférer travailler de manière indépendante afin de contrôler ses propres performances.
* **Stable :** Les membres de l'équipe qui ont un style de communication stable apprécient l'uniformité et la stabilité dans leur environnement de travail. Contrairement au style dominant, qui aime les défis, ce type de membre de l'équipe préfère un rôle plus prévisible. Ils se sentent à l'aise dans un environnement de travail détendu.
  1. **Outils de communication en équipe pour soutenir le travail de groupe**
* **Résoudre rapidement les conflits :** Lorsque les membres d'une équipe ne résolvent pas rapidement les conflits, les tensions s'accumulent et les performances professionnelles s'en ressentent. Les [stratégies de résolution des conflits](https://asana.com/es/resources/conflict-resolution-strategies) vous permettent d'aborder les désaccords rapidement, d'être direct et respectueux. Ainsi, les petits désagréments ne deviendront pas de gros problèmes.
* **Encourager la participation :** L'échange d'informations et d'idées avec l'équipe réaffirme le soutien des membres de l'équipe. Les réunions sont un excellent moyen de faire participer l'équipe sans interrompre le [temps de concentration](https://asana.com/es/resources/focus-at-work).
* **Encourager la communication ascendante :** Les membres de l'équipe qui se trouvent au niveau le plus bas de la structure hiérarchique peuvent se sentir mal à l'aise lorsqu'il s'agit de prendre la parole et de faire part de leurs idées. Lorsque vous encouragez la communication ascendante, vous encouragez tous les membres de l'équipe, quelle que soit leur position, à apporter leurs idées et à communiquer ce qu'ils pensent. Ce type de communication peut être favorisé par la confiance et le bon moral du groupe. Mais aussi en renforçant la notion de responsabilité au sein de chaque projet.
* **Encourager la transparence :** Un lieu de travail communicatif est un lieu où les membres de l'équipe privilégient la transparence. Si chacun peut être honnête avec les autres, les problèmes de communication seront moins nombreux et les désagréments qu'ils causent seront réduits.
* **Organiser des réunions individuelles :** Elles permettent d'aborder les problèmes afin de les résoudre et de contrôler le bien-être des membres du groupe.
* **Fournir un retour d'information cohérent :** Les membres de l'équipe ont besoin d'être sûrs de ce qu'ils font pour rester motivés et engagés dans leur travail.
  1. **Avantages d'une communication et d'un travail d'équipe efficaces**

Pour mesurer l'impact réel d'une bonne communication dans l'environnement de travail, il faut prendre en compte tous les aspects qui permettent de prévenir les conflits ou les malentendus et d'aider les membres de l'équipe à se soutenir mutuellement. Une communication efficace au travail présente de nombreux avantages :

* **Répartition** plus efficace **des tâches et des ressources**, ce qui permet de réduire les délais de production.
* [**Motiver les professionnels de**](https://www.becas-santander.com/es/blog/motivacion-laboral-tecnicas.html) **manière saine.** Grâce à une communication efficace, ils se sentiront plus engagés vis-à-vis de leurs objectifs et de leurs collègues.
* **L'équipe se concentre sur des objectifs spécifiques,** ce qui permet à chacun d'avancer dans la même direction et d'éviter les malentendus ou les erreurs dues à une mauvaise communication. Tous les membres de l'équipe se sentent écoutés et peuvent s'exprimer.
  1. **Conseils pour développer une communication efficace**
* **L'écoute active :** Dans un dialogue, il est important de prêter attention au message de l'émetteur. L'écoute active consiste à donner son avis sur ce que dit l'expéditeur afin de générer une conversation continue.
* **Un message clair et concis :** Pour éviter les conflits ou les malentendus, il est important de définir clairement l'objectif du message, les informations les plus pertinentes et la manière de les détailler. Il ne s'agit pas de l'exprimer avec beaucoup de mots, mais avec les mots nécessaires pour délivrer un message clair et concis.
* **L'expression assertive :** Savoir dire non et défendre sa position sont des compétences fondamentales pour une communication assertive. Pour y parvenir, l'important est d'exprimer ses opinions personnelles et ses préférences petit à petit et de manière polie afin de créer l'habitude de communiquer de manière assertive.
* **Empathie :** certaines personnes se replient sur leur propre point de vue sans chercher à comprendre la position des autres, c'est-à-dire sans faire preuve d'empathie. Cela peut conduire à des conflits interpersonnels si l'on n'y prend pas garde à temps.
* **L'expression non verbale :** Le corps en dit plus que les mots. Quelle que soit la qualité de l'expression de vos idées, les destinataires perçoivent également votre état d'esprit par la façon dont vous bougez vos mains ou par l'expression de votre visage. La maîtrise de votre corps vous permettra également de [communiquer de manière beaucoup plus efficace](https://www.becas-santander.com/es/blog/comunicacion-verbal-y-no-verbal.html).

1. **LE SAVIEZ-VOUS ?**

* Le langage corporel représente entre 50 et 70 % de notre message.
* Nous avons tous la possibilité d'apprendre ou d'améliorer nos compétences en matière de communication si nous suivons la bonne méthodologie.
* Être un bon communicateur ne consiste pas à être plus accessible, plus sympathique ou plus compréhensif, mais à être plus efficace dans nos performances professionnelles, et c'est ce que les compétences en communication nous permettent de faire.
* Il est important que vous soyez à l'aise avec vous-même pour que le patient soit à l'aise avec vous. Le fait de se sentir bien aura une influence directe sur notre humeur et, à son tour, celle-ci aura un impact positif ou négatif sur notre comportement dans notre pratique professionnelle.
* Le sourire est un élément de base pour accueillir les gens et leur dire au revoir, ainsi que pour exprimer l'acceptation, l'amabilité et l'appréciation de la personne à qui l'on sourit.
* L'expression du visage : L'expression de Cicéron "Le visage est le miroir de l'âme" est bien connue de tous. Ce que l'orateur romain voulait dire il y a plus de 2000 ans, c'est que les sentiments et les émotions humaines se reflètent souvent dans le visage et peuvent se traduire par des expressions spécifiques.

1. **RÉFÉRENCES**

QUILES MARCOS Y, QUILES SEBASTIÁN Mª J, VAN-DER HOFSTADT ROMÁN C J. Techniques de communication pour les professionnels des soins infirmiers. Generalitat Valenciana. Conselleria de Sanitat, 2006. ISBN. 84-482-4228-9.

MARTINS J, The Manager's Guide to Communication Styles, 2023.

LA COMMUNICATION EFFICACE ET LE TRAVAIL D'ÉQUIPE, PILIERS DE LA RÉUSSITE ORGANISATIONNELLE. UNIVERSITÉS SANTANDER, 2021.

NUÑEZ JIMÉNEZ C, VÁZQUEZ FERNANDEZ M E. Habilidades de comunicación y manejo de situaciones difíciles en la consulta. Madrid, 2019.

Escamilla Sevilla F, González Torres V, Moya Molina MA. Recommandations pour la pratique clinique 

dans la maladie de Parkinson. Groupe andalou des troubles du mouvement (GATM), Société andalouse

de la neurologie (SAN), 2022.

ZURITA A. Guide technique pour l'intervention orthophonique dans la maladie de Parkinson. 

Editorial Síntesis, 2005.

1. **LIENS**

* <https://www.asana.com>
* <https://www.becas-santander.com>
* <https://www.avancespsicologos.com>
* <https://www.parkinsonseurope.org/>
* <https://www.parkinsonmadrid.org/>
* <https://www.parkinsons.org.uk/>