

La communication écrite et orale

Semaine 6

Aujourd'hui

- La communication écrite
 - Domaine clinique
 - Domaine santé publique/politique de santé
 - Domaine recherché
 - Le transfert des connaissances
- La communication orale
 - L'entrevue d'emploi
 - La présentation orale

La communication écrite

Communication écrites

- Domaine clinique
 - Notes d'évolution et rapports cliniques
- Domaine santé publique /politique de santé
 - Court précis d'informations
 - Énoncé de position
 - Communication des risques
- Domaine recherche en santé
 - Résumé de recherche
 - Article de recherche
- Activités de circulation des connaissances

Communication écrite: Domaine clinique

Domaine clinique: Les dossiers médicaux

- Toute information écrite peut être utilisée en court
- Faites attention à ce que vous écrivez!
- Toujours signer

S.O.A.P. – dossier de santé

- Subjectif
- Objectif

S.O.A.P. – dossier de santé

- Analyse

- Plan

Quand utiliser le SOAP?

- Les évaluations de base
- Notes d'évolution
- Rapport d'évolution
- Rapport de congé

**Communication écrite:
Domaine santé publique
ou politique de santé**

Domaine santé publique /politique de santé

<p>Court précis d'information (<i>brief</i>)</p>	<p>Résume les données que vous avez trouvé et les analyses <u>en fonction d'une politique de santé précise.</u></p>
<p>Énoncé de position (<i>Position paper</i>)</p>	<p>Donne de l'information sur un problème et <u>inclut une recommandation qui soutient ou réfute une prise de position.</u></p> <p>Peut prendre la position d'un groupe en particulier.</p>

Un court précis d'information

- Pourquoi?
 - Informer les décideurs
 - Influencer les politiques de santé
- Que veulent-ils savoir?
- Style
 - Simple, claire
 - De façon succincte
 - Accessible et pertinent
 - Graphiques
- Les étapes
 - Chercher la littérature
 - Analyser les données
 - Présenter de façon succincte

Ce que le précis ne fait pas

- Description détaillée des études
- Prendre position
- Tirer des conclusions ou faire des recommandations
- Justifier les croyances ou les objectifs d'un groupe en particulier

Éléments principaux du précis

- **Partie 1: Introduction**

- Énoncé de la problématique: 1-2 phrases
- Historique de la problématique
- Importance actuelle
- Le contexte actuel
- Populations affectées: qui et comment?

Éléments principaux du précis

- **Partie 2: le corps du texte**
 - Résumé de tous les points de vue (pour et contre)
 - Considérations financières et mise en opération
 - Recherche et analyses comparatives: que fait-on ailleurs?

Éléments principaux du précis

- **Partie 3: Conclusion**

- L'impact

- Quel impact va avoir ce changement?

- Comment est-ce que ce changement pourrait affecter d'autres politiques?

- **Références**

L'énoncé de position

- Choix du sujet
 - Important pour votre interlocuteur?
 - Vous pouvez identifier 2 prises de position possibles?
 - Vous pouvez prendre position? Vous avez une opinion?

Format de l'énoncé de position

- **Partie 1: Introduction**
 - Énoncé de la position
 - Contexte
- **Partie 2: La section centrale**
 - Contre-argument
 - Résumé des contre-arguments
 - Réfutez ces arguments
 - Votre argument
 - Présentez vos affirmations l'une après l'autre
 - Donnez votre opinion
 - Soutenez votre opinion avec des sources

Format de l'énoncé de position

- **Conclusion**
 - Reformulez votre argument
 - Proposez un plan d'action

Communication écrite: Domaine recherche en santé

Écrire un article de recherche – faciliter la lecture: 1:3:25

- 1 = une page – messages principaux
- 3 = 3 pages – résumé exécutif
- 25 = 25 pages = données

Messages principaux = 1 page

- Être bref
- Ramener les données de l'étude en fonction des besoins du groupe cible
- Conclusions- ce que vous avez appris

Résumé exécutif = 3 pages

- Version condensé des données
- Intro
 - Le problème de santé
 - Le contexte
 - Ce que vous cherchiez
 - Hypothèses
- Méthodes
 - Une ou 2 lignes sur l'approche, les méthodes, et les détails techniques
- Résultats
 - Ce que vous avez trouvé
- Discussion

Le rapport= 25 pages

- Toujours pour les décideurs – pas les chercheurs
- Contenu
 - Intro
 - Problèmes de santé
 - Contexte
 - Approche
 - méthodes
 - Résultats
 - résumé, graphiques
 - Discussion
 - Implications (pour les décideurs)
 - Ressources additionnelles
 - Recherche à faire
 - Références et bibliographie

L'article de recherche

- **Pour les chercheurs**
- Très détaillée
 - pour que d'autres chercheurs puissent reproduire votre recherche
- Tous les journaux ont des instructions très détaillées sur le format
- Contenu d'un article
 - Page titre
 - Résumé (250 mots généralement)
 - Article elle-même
 - Déclaration de conflit d'intérêt
 - Reconnaissance /Remerciements
 - Références
 - Tableaux/Figures

L'article de recherche

- L'introduction- 1 à 1.5 pages
 - Problème de santé
 - Contexte
 - Littérature pertinente
 - Pas de recherche qui regarde la question X
 - Objectif de la recherche
 - Hypothèses
- Méthodes
 - Exactement ce que vous avez fait
 - Comment vous avez mesuré
 - Toutes les définitions pertinentes
- Résultats
 - Description de résultats importants
 - Tableaux et figures
- Discussion
 - Résumé des résultats significatifs
 - Comment est-ce que vos résultats s'intègrent avec la littérature?
 - Avez-vous émis l'hypothèse correctement?
 - Forces et faiblesses de votre recherche
 - Recommandations
 - Quelles autres études doivent être faites?

De l'écrit à La circulation des connaissances

(Knowledge transfer and exchange)

Transfert des connaissances

(Law et al 2004 – CanChild)

- Transfert des données probantes vers la pratique clinique et les politiques de santé
- Répond à la question « Et alors? »
- Domaine d'étude en soi

Le transfert est unidirectionnel



- Pas de lien entre ce que l'on sait et ce que l'on fait

Principes de base

- Votre objectif est d'effectuer un changement
 1. Se préoccuper dès le début de la stratégie
 2. Chercheurs, organismes communautaires, et décideurs doivent travailler ensemble
 3. Processus dynamique; pas statique.
 4. Regarder l'efficacité des échanges
 5. Le succès se fera à partir des relations
 6. Information est acceptée et rejetée selon les besoins des groupes ciblés. Important de vous mettre à leur place
 7. Partage du pouvoir

Principes de base

- L'information doit être **utile**: “les connaissances mises de l'avant répondent aux préoccupations réelles des individus et de leur organisation, et qu'elles soient pertinentes pour nourrir les actions et les décisions”
- Elle doit aussi être **utilisable** : « les connaissances soient disponibles, accessibles et adaptées à leurs destinataires, notamment en terme de format et de langage. »

Source: Elissalde, Gaudet, Renaud 2010, p. 138)

À considérer:

1. **Quoi** : quel est le message?
2. **À qui**: qui est votre audience?
3. **Par qui** : qui sera le messenger?
4. **Comment**: quelle méthode allez-vous utiliser?
5. **Impact attendu**? Comment allez-vous le savoir que les connaissances ont été intégrées par le groupe cible?

Comprendre votre groupe

- Décisions normalement prises par le groupe ciblé?
- Qui pourrait être un bon messenger?
- Group a déjà accès à des réseaux?
- Ampleur du changement suggéré?
- Est-ce qu'il y a des frais? Qui doit les assumer? Changements exigent des ressources/une expertise?
- Qui est (dés)avantagé?

Méthodes

- Universitaire /chercheur – traditionnel
- Sessions éducationnelles interactives
- Courts messages à se rappeler
- Interventions qui visent les obstacles
- Leaders d'opinion
- Intervention gérée par le patient
- Cours didactiques
- Matériel éducationnel
- Communication électronique
- Média

ÉVALUATION DES RÉSULTATS

- Est-ce que votre message a passé??
- Identifier l'impact désiré du message
- Objectifs spécifiques pour chaque groupe ciblé
- Utilisation indirecte
- Utilisation directe
- Utilisation tactique

Exemple du plan de circulation des connaissances (Elissalde et coll 2010, p. 143)

Stratégies	Diffusion		Transfert	Mixtes
Publics cibles	Moyens			
Intervenants de la santé	Blogue	Service de veille scientifique	Évaluation – campagnes promotion de la santé	Mentorat et expertise conseil Formations dans les milieux de pratique
Intervenants médiatiques	Faits saillants recherche Blogue pour média jeunesse		Études de réception d'émission de télévision jeunesse	
Chercheurs	Publications scientifiques	Site internet et page Facebook du GRMS	Travail collaboratif entre chercheurs	Formation de la relève Formation sur la valorisation des connaissances
	Présentations – colloques	Recueils de textes		
	Production de rapports			

Communication orale

L'entrevue d'emploi

- **Avant l'entrevue**
 - **Faites de la recherche afin de mieux connaître l'organisation**

L'entrevue d'emploi

- **Avant l'entrevue**
 - **Se préparer aux questions d'entrevue**

L'entrevue d'emploi

- **Avant l'entrevue**
 - **Préparer des questions pour l'employeur**

L'entrevue d'emploi

- Portez des vêtements d'allure professionnelle
- Soyez à l'heure
- Serrez la main de la personne qui fait passer l'entrevue
- Portez attention à votre langage corporel
- Soyez professionnel

L'entrevue d'emploi

- Écoutez et demandez des précisions au besoin
- N'hésitez pas à dire ce que vous avez à offrir
- Réfléchissez avant de parler
- Remerciez la personne qui fait passer l'entrevue
- Serrez la main de la personne qui fait passer l'entrevue
- Faire un suivi par courriel

Impact de la poignée de main

- Dustin, Barrick et Darnold (2008)
 - N = 98 étudiants de premier cycle
 - complété des entrevue d'emploi de 1 heure
 - Le personnel des RH serrèrent la main des élèves mais font pas d'évaluation de leur poignée de main
 - Les poignées de main sont évalués subrepticement par 5 évaluateurs avant/après l'entrevue

Dustin, Barrick & Darnold (2008)

- Les poignées de main évalués sur une échelle de 5 points pour.
 - La force
 - L'intégralité de poignée
 - La durée
 - La vigueur
 - Degré de contact avec les yeux
- Les Intervieweurs ont complété les recommandations finales d'embauche
 - "Cet étudiant semble être très bien qualifié«
 - "Dans quelle mesure seriez-vous si vous avez embauché cet élève?«

Résultats

- Évaluations globaux de la poignée de main sont liés aux recommandations d'embauche.
- Les femmes ont reçu des évaluations globaux plus faibles
 - Différences entre les sexes
 - La force de poignée de main
 - L'intégralité
 - Les femmes ont eu des évaluations plus élevées

Exercice: La poignée de main

1. Force
(1 = faible, 5 = forte)
2. Intégralité
(1 = très incomplète; 5 = complète)
3. Durée
(1 = brève; 5 = long)
4. Vigueur
(1 = faible, 5 = élevée)
5. Degré de contact avec les yeux
(1 = aucun; 5 = directe)

La tenue vestimentaire

- Conservateur
- Tenue “business casual” ou “business”

L'impact de l'uniforme des infirmières

- Recherches aux E-U démontrent que
 - Les patients ont des difficultés à clairement distinguer les infirmières des autres membres du personnel hospitalier
 - La perception des infirmières est affectées négativement par une tenue non conventionnelle décontracté

Une étude pilote à Terre Neuve (Porr et al., 2013)

- Pour examiner la perception du patient de l'uniforme d'infirmière
- Patients adultes (n = 43) ont évalué 8 photos d'une infirmière habillé huit façons différentes
- Résultat
 - Le tailleur-pantalon blanc a été évalué comme le plus professionnelle des uniformes

La présentation orale

- Préparation et planification
 - Quel est le but?
 - Quel est mon titre?
 - Qui sont les membres de l'audience?
 - Quels sont mes points principaux?
 - Qu'est-ce que je veux que l'audience retienne

Autres questions de planification

- Où?
- Quand?
- La durée?

La structure de la présentation orale

- Une bonne présentation orale est bien structurée
 - Introduction
 - Attirez l'attention de l'auditoire

Introduction

- Attirez l'attention de l'auditoire
- Saluez le public
- Présentez-vous
- Introduire le sujet
- Donnez vos objectifs
- Annoncer votre plan

La structure de la présentation orale

- Corps
 - Toutes l'information doit soutenir votre but
 - La séquence de vos idées doit être claire/concrète
- Conclusion

Éléments Visuels

- C'est essentiels
- How to avoid death By PowerPoint: David JP Phillips at TEDxStockholmSalon (20 min)
 - <https://www.youtube.com/watch?v=IwpiiLm6dFo>

Langage corporel

- Contact avec les yeux
- Expressions faciales
 - naturel et convivial
- Posture - se tenir droit
- Mouvements et gestes
- Évitez les tiques nerveux (verbaux ou non-verbaux)

Autres conseils

- Langage
 - Utilisez un vocabulaire qui va être compris par l'audience
- Ton de voix
- Surveillez votre temps et ne pas le dépasser
- **Pratiquez, pratiquez, pratiquez**