



Co-funded by
the European Union



Bien vieillir WP3/

A1 - Activité 2

Module D : Moyens efficaces de communiquer avec les
aînés

8.1 Plan de cours 1 : Obstacles à une communication
efficace

HAPPSY, Grèce



Plan de cours 1 : Obstacles à une communication

efficace Objectif :

Les activités expérientielles de ce plan de cours visent à améliorer la communication avec les personnes âgées grâce à une combinaison de discussions de groupe, de réflexions individuelles, de planification collaborative et de jeux de rôle. Ces activités sont conçues pour présenter aux participants les défis et les obstacles uniques rencontrés lors de la communication avec les personnes âgées, y compris les facteurs physiques, psychologiques et environnementaux. En recueillant des témoignages de première main et en favorisant l'empathie, les participants explorent ces obstacles et y réfléchissent de manière critique, ce qui leur permet d'améliorer leur prise de conscience et leur compréhension. Les activités encouragent le développement de stratégies pratiques et de techniques de communication efficaces par le biais du travail d'équipe et de la réflexion individuelle. Les jeux de rôle constituent un outil dynamique pour la mise en pratique de ces compétences et aident les participants à affiner leur approche des interactions réelles avec les personnes âgées, ce qui leur permet d'acquérir la confiance et la compétence nécessaires pour adapter les styles de communication à la diversité des besoins.

Durée de l'activité : 60 minutes au total (incluant toutes les activités)

Activités :

- Brève discussion de groupe : Obstacles à une communication efficace (10 minutes)
- Activité individuelle : Réflexion sur les obstacles (10 minutes)
- Élaborer un plan : Surmonter les obstacles (20 minutes)
- Jeu de rôle : Pratiquer une communication efficace (20 minutes)

Matériel nécessaire :

Activité 1



- Tableau blanc ou tableau à feuilles mobiles avec marqueurs
- Blocs-notes et stylos pour les participants (facultatif pour la prise de notes)

Activité 2

- Papier ou bloc-notes et stylo pour chaque participant.

Activité 3

- Tableaux à feuilles mobiles ou tableaux blancs et marqueurs.
- Des documents résumant les principales stratégies de communication (facultatif).

Activité 4

- Fiches de scénarios décrivant brièvement diverses situations (discussions sur la santé, instructions, conversations informelles).

Résultats de l'apprentissage :

- Comprendre les défis et les obstacles à la communication propres aux personnes âgées, y compris les aspects physiologiques et psychologiques.
- Obtenir des informations de première main sur les expériences personnelles et les perceptions des difficultés de communication avec les personnes âgées.
- Développer de l'empathie pour les personnes âgées en discutant des raisons qui expliquent les obstacles à la communication.



- Améliorer les capacités de réflexion critique afin d'identifier et d'élaborer des stratégies pour surmonter ces défis en matière de communication.
- Réfléchir individuellement aux différents types d'obstacles (physiques, psychologiques, sociaux/environnementaux) qui peuvent entraver une communication efficace avec les personnes âgées.
- Catégoriser et comprendre les complexités liées aux différentes barrières de communication afin de se préparer aux interactions de la vie réelle.
- Créer et discuter en collaboration de stratégies et de techniques pratiques pour améliorer la communication avec les personnes âgées.
- Appliquer les stratégies de communication apprises dans des scénarios contrôlés par le biais de jeux de rôle afin de pratiquer et d'affiner le comportement communicatif.

Liste des sources et références liées à l'activité (style APA) :

Jack, K., Ridley, C. et Turner, S. (2024). Communication efficace avec les personnes âgées. *Nursing older people*, 3G(3).

Kemper S, Lacal JC. Répondre aux besoins de communication d'une société vieillissante. In : National Research Council (US) Steering Committee for the Workshop on Technology for Adaptive Aging ; Pew RW, Van Hemel SB, editors. *Technology for Adaptive Aging*. Washington (DC) : National Academies Press (ÉTATS-UNIS) ; 2004. 5.

Disponible à partir de : <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/books/NBK97337/>

Park, E. K. et Song, M. (2005). Communication barriers perceived by older patients and nurses. *International journal of nursing studies*, 42(2), 159-1GG.



Sharp Emerson, M. (2021, 30 août). 8 Ways You Can Improve Your Communication Skills (8 façons d'améliorer vos compétences en communication). Professional and Executive Development, Harvard Division of Continuing Education. <https://professional.dce.harvard.edu/blog/8-ways-you-can-improve-your-communication-skills/>

Swavely-Verenna, K. (2023, 23 novembre). Elderly Communication Barriers (Obstacles à la communication chez les personnes âgées). GRISWOLD. <https://www.griswoldcare.com/blog/elderly-communication-barriers/>

Turzák, T. et Turzáková, J. (2017). Role play as a method of improving communication skills of professionals working with clients in institutionalized care-a literature review. *International Journal on Language, Literature and Culture in Education*, 4(1), 34-42.

Yorkston, K. M., Bourgeois, M. S. et Baylor, C. R. (2010). Communication and aging. *Physical Medicine and Rehabilitation Clinics*, 21(2), 309-319.



Co-funded by
the European Union



Bien vieillir WP3/

A1

Activité 2

Module D : Moyens efficaces de communiquer avec les
aînés

HAPPSY

Activité 1 : Brève discussion de groupe



ACTIVITÉ 1

Titre de l'activité : Brève discussion de groupe - Obstacles à une communication efficace

Brève description du contexte théorique de l'activité :

La communication avec les personnes âgées peut souvent présenter des défis uniques en raison d'une variété de changements liés à l'âge. Ces défis peuvent découler de facteurs physiologiques tels que la perte d'audition, le déclin cognitif ou les difficultés d'élocution, ainsi que de facteurs psychologiques tels que la susceptibilité accrue à la solitude ou à la dépression. Il est essentiel de comprendre ces problèmes pour élaborer des stratégies de communication efficaces adaptées à la population âgée.

Buts et objectifs de l'activité :

- Introduire le concept de défis et d'obstacles à la communication
- Recueillir des témoignages de première main et des perceptions des difficultés de communication de la part des participants.
- Favoriser l'empathie en discutant des raisons pour lesquelles ces obstacles peuvent exister.
- Encourager la réflexion critique sur la manière de relever ces défis dans des scénarios pratiques.

Matériel nécessaire :

- Tableau blanc ou tableau à feuilles mobiles avec marqueurs
- Blocs-notes et stylos pour les participants (facultatif pour la prise de notes)

Durée de l'activité : 10 minutes



Description du processus de l'activité :

Étape 1 : Commencez par introduire le sujet et expliquez brièvement pourquoi une communication efficace avec les personnes âgées est importante, en abordant les aspects physiologiques et psychologiques qui peuvent affecter leurs capacités de communication.

Étape 2 : Posez la première question à la classe : "Quels sont les défis que vous avez remarqués lorsque vous communiquez avec des personnes âgées ?" Laissez les participants partager librement leurs expériences, en veillant à noter les points clés sur le tableau blanc ou le tableau à feuilles mobiles.

Étape 3 : Passez à la deuxième question, "Pourquoi pensez-vous que des obstacles à la communication peuvent survenir avec les personnes âgées ?" Orientez la discussion vers la compréhension des raisons sous-jacentes, telles que les problèmes de santé ou les différences générationnelles dans les styles de communication et les valeurs. Encouragez également les participants à réfléchir à leurs propres barrières (par exemple, les stéréotypes).

Étape 4 : Résumez les points clés discutés et la façon dont ces idées peuvent influencer l'approche des participants en matière de communication avec les personnes âgées. Soulignez les thèmes communs ou les solutions qui ont été mentionnés au cours de la discussion.

Conseils et recommandations :

- Veillez à impliquer les participants les plus silencieux en leur posant des questions directes ou en sollicitant leur avis afin de garantir la diversité des points de vue.
- Soyez conscient que ce sujet peut toucher des domaines personnels ou sensibles, car certains participants peuvent avoir des relations étroites avec des personnes âgées en difficulté.
- Encouragez les participants à utiliser des exemples spécifiques lorsqu'ils partagent leurs expériences, car cela peut aider à identifier des solutions pratiques aux défis discutés.



Liste des sources et références liées à l'activité (style APA) :

Jack, K., Ridley, C. et Turner, S. (2024). Communication efficace avec les personnes âgées. Nursing older people, 3G(3).

Kemper S, Lacal JC. Répondre aux besoins de communication d'une société vieillissante. In : National Research Council (US) Steering Committee for the Workshop on Technology for Adaptive Aging ; Pew RW, Van Hemel SB, editors. Technology for Adaptive Aging. Washington (DC) : National Academies Press (US) ; 2004. 5. Disponible à l'adresse : <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/books/NBK97337/>

Park, E. K. et Song, M. (2005). Communication barriers perceived by older patients and nurses. International journal of nursing studies, 42(2), 159-1GG.

Swavely-Verenna, K. (2023, 23 novembre). Elderly Communication Barriers (Obstacles à la communication chez les personnes âgées). GRISWOLD.

<https://www.griswoldcare.com/blog/elderly-communication-barriers/>



ACTIVITÉ 2

Titre de l'activité : Activité individuelle - Réflexion sur les obstacles

Brève description du contexte théorique de l'activité :

Les obstacles à la communication peuvent avoir un impact significatif sur l'efficacité des interactions entre les jeunes et les personnes âgées. Ces barrières peuvent être physiques, comme les déficiences sensorielles, psychologiques, impliquant des changements cognitifs et émotionnels, ou sociales/environnementales, liées aux contextes dans lesquels se déroulent les interactions. Il est essentiel de comprendre ces barrières pour élaborer des stratégies visant à faciliter une communication claire, compatissante et efficace.

Buts et objectifs de l'activité :

- Faciliter la réflexion individuelle sur les différents obstacles qui peuvent entraver la communication avec les personnes âgées.
- Permettre aux participants d'identifier et de catégoriser les différents types d'obstacles à la communication.
- Sensibiliser les participants aux complexités de la communication avec les personnes âgées et les aider à mieux les comprendre.
- Préparer les participants à de futures interactions en tenant compte de ces obstacles dans leurs stratégies de communication.

Matériel nécessaire :

- Papier ou bloc-notes et stylo pour chaque participant.

Durée de l'activité : 10 minutes



Description du processus de l'activité :

Étape 1 : Présentez brièvement l'activité en expliquant l'importance de reconnaître et de comprendre les différents types d'obstacles à la communication avec les personnes âgées. Insistez sur le fait que cette prise de conscience peut améliorer leurs interactions.

Étape 2 : Demandez aux participants de consacrer 6 minutes à une réflexion silencieuse pour réfléchir et noter les différents obstacles qui, selon eux, peuvent affecter la communication avec les personnes âgées. Invitez-les à envisager des catégories telles que les barrières physiques (déficience auditive ou visuelle), psychologiques (déclin cognitif, état émotionnel) et sociales/environnementales (différences culturelles, isolement).

Étape 3 : Demandez aux participants de noter ce qu'ils pensent de chaque type d'obstacle, en donnant éventuellement des exemples tirés de leur propre expérience ou de scénarios hypothétiques.

Étape 4 : Concluez l'activité en rappelant aux participants que ces réflexions seront utiles pour comprendre et surmonter les difficultés de communication dans des situations réelles.

Conseils et recommandations :

- Invitez les participants à réfléchir en profondeur à la manière dont chaque obstacle peut affecter la communication, non seulement en termes de nature des obstacles, mais aussi de la manière dont ils peuvent se manifester dans les interactions quotidiennes.
- Vous pouvez leur fournir un modèle ou un cadre simple sur le papier qu'ils utilisent, par exemple des titres pour chaque type d'obstacle, afin de les aider à organiser leurs idées.

Liste des sources et références liées à l'activité (style APA) :

Yorkston, K. M., Bourgeois, M. S. et Baylor, C. R. (2010). Communication and aging. *Physical Medicine and Rehabilitation Clinics*, 21(2), 309-319.



ACTIVITÉ 3

Titre de l'activité : Élaborer un plan - Surmonter les obstacles

Brève description du contexte théorique de l'activité :

Pour communiquer efficacement avec les personnes âgées, il faut surmonter les obstacles qui entravent l'échange d'informations et d'émotions. L'écoute active, l'utilisation d'un langage simple, la prise en compte des signaux non verbaux et la création d'un environnement confortable sont autant de stratégies essentielles pour améliorer la communication. Ces méthodes permettent de combler le fossé causé par les déficiences sensorielles, les changements cognitifs et les états émotionnels qui peuvent compliquer la communication avec les personnes âgées.

Buts et objectifs de l'activité :

- Permettre aux participants de créer en collaboration des stratégies pratiques pour surmonter les obstacles à la communication avec les personnes âgées.
- Identifier et discuter des différentes techniques qui améliorent la communication.
- Encourager le travail d'équipe dans l'élaboration de plans de communication efficaces.
- Formuler des mesures concrètes pouvant être mises en œuvre dans le cadre d'interactions réelles avec les personnes âgées.

Matériel nécessaire :

- Tableaux à feuilles mobiles ou tableaux blancs et marqueurs.
- Des documents résumant les principales stratégies de communication (facultatif).

Durée de l'activité : 20 minutes



Description du processus de l'activité :

Étape 1 : Répartissez les participants en petits groupes de 3 à 5 personnes.

Étape 2 : Expliquez l'objectif de l'activité et donnez des exemples de stratégies à prendre en compte (écoute active, utilisation d'un langage clair et simple, attention portée aux signaux non verbaux, création d'un environnement de communication confortable).

Étape 3 : Chaque groupe travaille ensemble à l'élaboration d'un plan qui comprend :

- L'écoute active : Techniques pour s'assurer qu'ils sont pleinement présents et engagés.
- Utiliser un langage clair et simple : Exemples précis de simplification du langage sans condescendance.
- Non verbal non verbaux : Méthodes pour lecture et répondre à la communication non verbale.
- Un environnement confortable : Comment créer un espace physique et émotionnel propice à une communication ouverte.

Étape 4 : Les groupes présentent à tour de rôle leurs stratégies à la classe, les instructeurs et les pairs donnant leur avis sur la viabilité et la créativité des plans.

Conseils et recommandations :

- Faites savoir aux participants que les solutions innovantes et créatives sont les bienvenues et qu'ils doivent penser au-delà des méthodes conventionnelles.



- Insistez sur l'importance de plans réalistes et réalisables qui peuvent être mis en œuvre dans différents contextes, tels que le domicile, les établissements de soins de santé ou les interactions sociales.
- Encouragez les groupes à s'appuyer sur les connaissances acquises lors des activités précédentes, en utilisant des expériences personnelles comme études de cas.

Liste des sources et références liées à l'activité (style APA) :

Sharp Emerson, M. (2021, 30 août). 8 Ways You Can Improve Your Communication Skills (8 façons d'améliorer vos compétences en communication). Professional and Executive Development, Harvard Division of Continuing Education. <https://professional.dce.harvard.edu/blog/8-ways-you-can-improve-your-communication-skills/>



Document résumant les principales stratégies de communication

L'écoute active : *L'écoute active est la pratique qui consiste à se concentrer pleinement sur l'orateur et à s'engager avec lui pour comprendre son message. Il ne s'agit pas seulement d'entendre les mots prononcés, mais aussi de prêter attention au ton, à l'émotion et au contexte.*

Utiliser un langage clair et simple : *Utiliser un langage clair et simple signifie communiquer d'une manière facile à comprendre en évitant les mots complexes, le jargon ou les termes trop techniques. L'objectif est de transmettre le message de la manière la plus directe possible afin d'éviter les malentendus et de garantir la clarté.*

Prêter attention aux signes non verbaux : *Faire attention aux signes non verbaux consiste à observer et à interpréter le langage corporel, les expressions faciales, les gestes, la posture et le ton de la voix afin de mieux comprendre ce que communique une personne. Les indices non verbaux reflètent souvent des émotions et des attitudes qui peuvent ne pas être pleinement exprimées par des mots.*

Créer un environnement de communication confortable : *Créer un environnement de communication confortable signifie établir un cadre dans lequel les personnes se sentent en sécurité, respectées et ouvertes au partage de leurs pensées et de leurs sentiments. Cela implique d'éliminer les distractions, de favoriser une atmosphère sans jugement et d'encourager un dialogue ouvert où les deux parties se sentent écoutées et valorisées.*



ACTIVITÉ 4

Titre de l'activité : Jeu de rôle - Pratiquer une communication efficace

Brève description du contexte théorique de l'activité :

Le jeu de rôle est un outil pédagogique puissant qui permet aux participants de mettre en pratique des compétences dans un cadre contrôlé et expérimental. Cette méthode est particulièrement efficace pour enseigner la communication, car elle fournit aux participants un retour d'information en temps réel et leur donne l'occasion de réfléchir à leur propre comportement en matière de communication. Le fait de jouer différents scénarios, en particulier avec des personnes âgées, aide les participants à comprendre la dynamique verbale et non verbale, à pratiquer l'empathie et à appliquer les stratégies de communication apprises lors d'activités précédentes.

Buts et objectifs de l'activité :

- Donner aux participants une expérience pratique des stratégies de communication efficaces et inefficaces avec les personnes âgées.
- Illustrer le contraste entre les méthodes de communication efficaces et inefficaces.
- Renforcer l'importance d'adapter les styles de communication aux besoins des personnes âgées.
- Développer la confiance et les compétences dans la gestion de scénarios de communication réels avec les personnes âgées.

Matériel nécessaire :

- Fiches de scénarios décrivant brièvement diverses situations (discussions sur la santé, instructions, conversations informelles).

Durée de l'activité : 20 minutes



Description du processus de l'activité :

Étape 1 : Expliquez brièvement les objectifs et l'importance du jeu de rôle dans l'apprentissage de techniques de communication efficaces. Insistez sur l'importance des techniques de communication efficaces et inefficaces.

Étape 2 : Distribuez les fiches de scénario à chaque paire, en veillant à ce que les groupes couvrent une variété de situations.

Étape 3 : Laissez quelques minutes aux binômes pour relire leurs scénarios et planifier leur jeu de rôle. Ils doivent décider qui jouera initialement le rôle de la personne âgée et qui sera le communicateur.

Étape 4 : Chaque paire joue son jeu de rôle, démontrant d'abord une communication inefficace, puis refaisant le scénario en utilisant des techniques de communication efficaces.

Étape 5 : Changement de rôle (facultatif, si le temps le permet) : Les paires changent de rôle et répètent le processus avec le même scénario ou un nouveau scénario afin d'obtenir une perspective des deux côtés de l'interaction.

Étape G : Après chaque jeu de rôle, les participants expliquent comment une communication efficace ou inefficace a eu un impact sur la compréhension et l'état émotionnel du participant "âgé".

Conseils et recommandations :

- Après chaque jeu de rôle, encouragez les participants à réfléchir à leur expérience et à discuter de ce qu'ils ont appris à la fois dans le rôle du communicateur et dans celui de la personne âgée.



- Si le nombre de participants est impair, confiez un rôle d'observateur afin de fournir un retour d'information supplémentaire et d'impliquer activement tous les participants.
- Rappelez aux participants qu'ils doivent faire attention non seulement aux mots utilisés, mais aussi au langage corporel, aux expressions faciales et au ton, qui sont essentiels à une communication efficace.

Liste des sources et références liées à l'activité (style APA) :

Turzák, T. et Turzáková, J. (2017). Role play as a method of improving communication skills of professionals working with clients in institutionalized care-a literature review. *International Journal on Language, Literature and Culture in Education*, 4(1), 34-42.

Scénarios de jeu de rôle

Scénario 1 : Discussion sur les problèmes de santé



Communication inefficace

Contexte : Le cadre est celui d'une petite clinique où un patient âgé, M. Johnson, est assis avec une infirmière, l'infirmière Smith. M. Johnson s'est récemment vu prescrire un nouveau médicament contre l'hypertension.

Jeu de rôle :

- **Infirmière Smith :** (feuillette rapidement le dossier) "M. Johnson, vous devez prendre votre médicament antihypertenseur deux fois par jour et revenir pour un suivi dans un mois. Des questions ?"
- **M. Johnson :** (l'air confus) "Euh, c'est quoi un antihypertenseur ? Comment dois-je le prendre ?"
- **Infirmière Smith :** (hâtivement) "Lisez simplement le flacon de l'ordonnance, tout y est. Vous devriez savoir comment l'utiliser maintenant."

Points clés :

- L'infirmière Smith utilise un jargon médical (par exemple, "antihypertenseur") sans explication.
- Elle parle trop vite et ne parvient pas à impliquer M. Johnson, le laissant confus et sans instructions appropriées.

Une communication efficace



Contexte : Le même cadre, mais l'infirmière Smith adopte une approche différente. Elle s'assoit à côté de M. Johnson et établit un contact visuel.

Jeu de rôle :

- **Infirmière Smith :** (lentement) "M. Johnson, vous avez un nouveau médicament pour votre tension artérielle. C'est important pour votre santé. Vous devez prendre ce médicament tous les matins et tous les soirs."
- **M. Johnson :** (acquiesce) "D'accord, je pense que je peux le faire. Mais qu'est-ce que ça fait ?"
- **Infirmière Smith :** "Excellente question ! Il aide à abaisser la tension artérielle, ce qui maintient le cœur en bonne santé. Pouvez-vous répéter ce que je viens de dire sur le moment où il faut le prendre ?"

Points clés :

- L'infirmière Smith utilise un langage simple et évite le jargon.
- Elle parle lentement et vérifie la compréhension en demandant à M. Johnson de répéter les instructions.
- Elle engage le dialogue avec M. Johnson en répondant à ses questions et à ses préoccupations.

Scénario 2 : Fournir des instructions



Communication inefficace

Contexte : À domicile, Sarah, l'aide-soignante, essaie d'expliquer à Mme Davis, une personne âgée, comment utiliser son nouveau déambulateur. Mme Davis n'est pas sûre d'elle et est un peu nerveuse à l'idée de l'utiliser.

Jeu de rôle :

- **Sarah :** (regardant sa montre) "Tiens-le et ne tombe pas. Tu sais comment l'utiliser. Passons à la chose suivante."
- **Mme Davis :** (l'air accablé) "Je... je ne suis pas sûre de comprendre. Comment dois-je le tenir ?"

Points clés :

- Sarah se précipite sur les instructions et suppose que Mme Davis sait déjà comment utiliser le déambulateur.
- Il n'y a pas de démonstration ou de soutien, ce qui laisse Mme Davis dans un état d'anxiété et de confusion.

Une communication efficace



Contexte : Sarah est maintenant plus patiente et plus engagée, elle s'assoit avec Mme Davis et tient le déambulateur pour faire une démonstration.

Jeu de rôle :

- **Sarah :** (souriante) "Entraînons-nous ensemble à utiliser votre déambulateur. D'abord, tiens-le comme ceci - tiens-toi droit et assure-toi qu'il est devant toi."
- **Mme Davis :** (timidement) "Comme ça ?"
- **Sarah :** "Exactement ! Maintenant, faites un petit pas en avant avec votre jambe la plus forte, puis faites avancer le déambulateur. Faisons-le ensemble, lentement. Je suis là pour t'aider."

Points clés :

- Sarah montre l'utilisation du déambulateur étape par étape.
- Elle utilise un langage encourageant et implique Mme Davis dans le processus.
- L'accent est mis sur le réconfort et la clarté, ce qui favorise un environnement favorable.

Scénario 3 : Conversations informelles

Communication inefficace



Contexte : Lors d'une réunion de famille, Tom, un professionnel très occupé, rend visite à sa grand-mère, Mme Wilson, qui se sent seule et isolée.

Jeu de rôle :

- **Tom :** (se précipite) "Hé, grand-mère ! J'ai été très occupé par mon travail. Tu n'imagines pas à quel point je suis débordé ! J'ai à peine le temps de manger ou de dormir".
- **Mrs. Wilson :** (regardant vers le bas) "Oh, ça a l'air dur, ma chère. Mais qu'en est-il de... ?"

Points clés :

- Tom domine la conversation, se concentrant uniquement sur sa propre vie.
- Il parle rapidement et ne s'intéresse guère aux sentiments ou aux expériences de Mme Wilson.

Une communication efficace



Contexte : Dans le même contexte, Tom prend le temps de s'asseoir à côté de Mme Wilson, la valorisant ainsi.

Jeu de rôle :

- **Tom :** (doucement) "Bonjour, grand-mère ! J'aimerais bien savoir comment s'est passée ta journée. Qu'est-ce que tu as fait dernièrement ?"
- **Mrs. Wilson :** (s'éclaircissant) "Eh bien, j'ai travaillé dans mon jardin. Les roses fleurissent à merveille !"
- **Tom :** "C'est merveilleux ! Quelles sont les couleurs que vous avez ? J'aimerais bien voir des photos !"

Points clés :

- Tom pose des questions ouvertes, invitant Mme Wilson à partager ses expériences.
- Il l'écoute activement et s'intéresse à ses histoires, faisant preuve d'un réel intérêt pour sa vie.
- Cela favorise une atmosphère chaleureuse et bienveillante qui encourage la communication.