

	Craintes (soigné)	Attitudes distinctives (soigné)	Comportement en réponse (soignant)
<b>Malade expert</b>	incertitude, crainte d'un comportement irrationnel des soignants.	<p>Bouge peu, mouvements brefs et gestuelle contrôlée. Ne serre pas la main si elle n'est pas tendue par l'autre. Parole douce parfois monotone, pauses fréquentes et tendance à déplacer le regard comme pour réfléchir au choix des mots.</p> <p>Haut niveau <i>réel</i> de connaissance sur son propre cas et traitement. -Questions posées pour confirmer que les soignants pensent de même.</p> <p>Énervement possible si l'information donnée semble incomplète ou inappropriée.</p>	<p>Fournir de la clarté et une information détaillée, y compris avec le vocabulaire technique. Transparence sur les protocoles utilisés et les raisons qu'on a de les utiliser.</p> <p>Donner accès aux sources d'information médicale, y compris pour entrer dans un débat contradictoire.</p>
<b>Malade dominant</b>	Passer pour un faible ou un mou.	<p>Marche décidée et rapide. Usage "efficace" du temps. Serre la main fortement. Parole forte et concise.</p> <p>Droit au but / direct, parfois abrupt ou cassant.</p> <p>Énervement possible si les temps d'attente sont trop longs ou si les consultations se multiplient.</p>	<p>Utiliser au mieux une consultation pour couvrir différents sujets d'un coup. Ponctualité extrême.</p> <p>Avoir une parole directe et sans bavardage.</p>
<b>Malade sage</b>	Subir le changement	<p>N'apprécie pas de donner un avis négatif : un 'bon' ou 'oui' sont des réponses de première politesse, pas un assentiment.</p> <p>Les 'non' peuvent être joliment présentés sous forme d'anecdote qu'il faut savoir déchiffrer.</p> <p>Gestuelle réduite des mains, pas des bras. Poignée de main légère. Parole douce et mélodieuse.</p>	<p>Continuer l'explication au-delà du premier oui. Favoriser les conversations en tête à tête car ces patients n'apprécient pas d'être au centre de l'attention dans un groupe.</p> <p>Si des visites avec des internes sont nécessaires, repasser pour un échange personnalisé discret, même bref.</p>
<b>Malade émotif</b>	Se sentir seul et délaissé	<p>Gestuelle abondante. Poignée de main insistante associée souvent à un toucher d'épaule. Parole forte et rapide.</p> <p>Le bavardage est important comme indicateur de la qualité de la relation, l'explication médicale du problème vient ensuite.</p>	<p>Aborder souvent les sujets hors pathologie : météo, famille, vie sociale. Construire une relation personnelle plus que personnalisée.</p> <p>Pendant le traitement rassurer souvent sur le déroulement et s'assurer que le personnel soignant (et autre) lui porte attention.</p>

UX personas couvrant les relations du binôme soignant-soigné.