

La communication thérapeutique

Comment améliorer la qualité du contact ?



Rédigé par l'équipe algologique
du CHA-Vivalia

L'**anxiété amène** à un état de **conscience** modifiée (état particulier où l'on fait abstraction de la réalité environnante) dans lequel la suggestibilité est augmentée.

Par conséquent, face à un patient anxieux, **l'impact des mots**, **l'attitude** du soignant va avoir un rôle important sur la manière dont il va vivre le soin/l'examen et le ressenti de la douleur.

→ **Une bonne relation thérapeutique** est importante dans la mesure où elle permet d'obtenir la confiance du patient, de diminuer son anxiété et d'agir comme effet placebo analgésique.
Pour cela, nous pouvons agir sur différentes dimensions :

Rendre du contrôle au patient

- > Lui demander l'autorisation de ...
- > Lui demander quand il est prêt pour ..., s'il préfère qu'on le prévienne du déroulement.
- > Utiliser des choix illusoire (« préférez-vous que je place la perfusion à gauche ou à droite ? »).
- > Ne pas mentir (« ça ne fait pas mal »)

La dimension corporelle est importante puisque 93% de la communication passe par le non verbal

- > Etablir un contact visuel.
- > Se mettre à la hauteur du patient afin d'éviter une position de supériorité.
- > Contexte physique favorisant la communication et l'impression de disponibilité (éviter de demander si tout va bien en ayant juste passé la tête dans l'embrasement de la porte).
- > Accordage : une réciprocité du non verbal et des affects (un soignant calme entrainera une attitude plus calme chez le patient).

Ex : Quand le médecin s'assied, le patient a le sentiment que le médecin est resté plus longtemps que s'il reste debout.

→ **Au niveau para-verbal**, il est important de s'adresser au patient lentement avec une voix apaisante, calme.

→ **Au niveau verbal**, les mots employés vont avoir une importance sur le ressenti du patient. Les mots avec une connotation négative entraînent une augmentation de l'anxiété pouvant engendrer plus de douleur. De plus, les études montrent que prévenir d'une expérience désagréable avant le soin, augmente la douleur perçue et l'anxiété. Les mots évoquant la douleur augmentent l'anticipation de celle-ci et activent certaines zones cérébrales de la douleur.

Saupoudrer le discours avec des **mots rassurants et confortables**

Eviter les mots « peur, mal, froid, couper, piquer, pointu, douleur »	->	Privilégier les termes « calme, protégé, en sécurité, confort, agréable, confiance »
---	----	--

Utiliser des tournures de **phrases positives** car la conscience modifiée n'entend pas la négation.
Par conséquent, éviter les « Ne pas »

« N'ayez pas peur »	->	« Rassurez-vous »
« Avez-vous mal ? »	->	« Etes-vous confortable ? »
« Ne bougez pas »	->	« Restez tranquille »

Poser vos **questions** avec un contenu **positif**

« N'avez-vous pas froid ? »	->	« Avez-vous assez chaud ? »
-----------------------------	----	-----------------------------

On ne dit pas « **essayer** » car cela évoque une possibilité d'échec et provoque une crainte

Imaginez un pilote d'avion dire « Je vais essayer d'atterrir ! »

« Je vais essayer de mettre la perf »	->	« Je mets la perf »
« Je vais essayer de faire doucement »	->	« Je fais doucement »

La communication thérapeutique est une technique à la portée de tous, moyennant un peu d'entraînement. C'est un outil utile notamment lors de soins, d'exams désagréables/ anxiogènes/ douloureux. Les principes de communication exposés ici ont donc toute leur importance dans notre quotidien de soignants.

Suite aux **bons résultats de cette technique**, on observe un investissement de plus en plus accru dans l'acquisition de cet outil au sein du personnel soignant. Dans certains hôpitaux, des services entiers se forment, avec satisfaction, dans ce mode de communication.