



La communication Thérapeutique

Colloque de formation SMPR, HUG, 14.10.2020

Armand Tanner

+ Cas



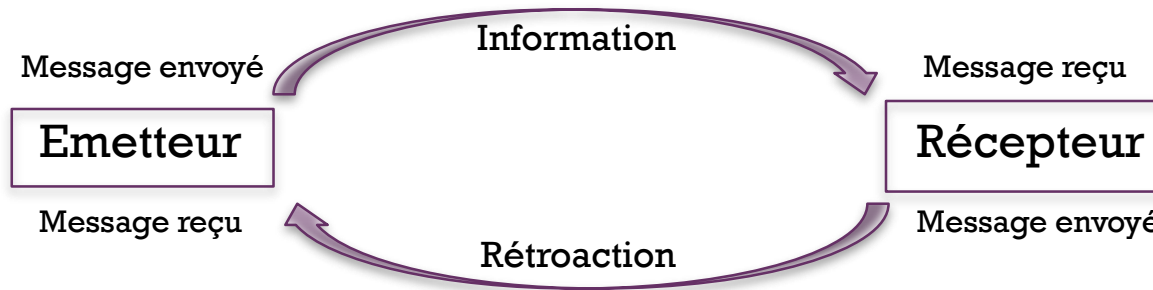
- M. H
- 33 ans, requérant d'asile
- Trouble anxio-dépressif dans le contexte de PTSD
- Automutilation de l'avant bras dans le contexte d'anxiété et de détresse psychique
- Se présente après 24h
- Patient anxieux et appréhende le traitement de plaie

+ Prise en charge



- Installation en box
- Intervention prévue: désinfection, rinçage, exploration de plaie et suture de rapprochement pour cicatrisation secondaire.
- Comment communiquer avec le patient durant la prise en charge?
- Quelle approche, quels buts, quels outils?

+ La communication



- Chacun son référentiel culturel (langue, représentations, expériences vécues, normalité relative)
- Outil indispensable à la relation thérapeutique, indispensable pour administrer des soins.
- Peut influencer les rapports interpersonnels en positif comme en négatif
- Peut influencer le vécu d'une expérience positivement ou négativement
- Verbal, non verbal: voix (intonation, timbre...), le corps (yeux, les gestes, les postures)
- La communication se fait avec ou sans parole, deux personnes mutiques et immobiles vont de toute manière interagir.



La communication thérapeutique



- Une interaction en présentiel, entre un soignant et un patient qui vise à améliorer le bien-être émotionnel et physique du patient. (Laffan, 2011)
- Mode de communication réfléchi, étudié, ayant pour but de favoriser une communication positive, sorte de manipulation bienveillante, qui remplace un mode de communication spontané qui selon les habitudes de chacun peut amener à un vécu négatif, indifférent ou positif.
- Boite à outil de communication:
 - Encourage la bienveillance et l'empathie
 - Favorise un vécu positif du soin pour le patient et le thérapeute
 - Facilite et améliore la prise en charge médicale
 - renforce la confiance du patient dans le thérapeute
 - Renforce l'alliance thérapeutique
 - Améliore la satisfaction et le sens du travail du thérapeute
 - Permet de désamorcer les conflits et favorise un cadre de travail apaisé et sain
 - Améliore l'ambiance de travail et réduit le risque de burnout



Exemple de communication non-thérapeutique



- « Je vais vous piquer pour l'anesthésie, mais ne vous inquiétez pas, ca ne va pas faire très mal. Vous aller juste sentir une toute petite piqûre »
- Mot fréquemment associé à une expérience négative, néfaste (piqûre d'insecte, du docteur, douleur)
- En situation de stress (état de conscience particulier négatif) le cerveau ne comprend pas les négations et se focalise sur le mot à connotation négative et est très suggestible
- Adverbe et adjectif visant à se rassurer soi-même, minimisation de la réalité, réduit la légitimité du patient à ressentir la douleur.



Le potentiel iatrogène des mots



- Le discours et les informations données par le soignant peut avoir un effet placebo ou nocébo, au même titre que les molécules actives
- Le fait d'annoncer la possibilité d'une dysfonction érectile avec la prise de B-bloqueur augmente la prévalence de 13 à 32%
- Dire, lors d'une pose de péridurale que la région va s'engourdir et que la patiente sera plus confortable, réduit la douleur ressentie par rapport à dire que la patiente va ressentir comme une piqure d'insecte et que c'est le moment le plus pénible.

The iatrogenic potential of physician's words
Arthur J. Barsky, MD, JAMA, décembre 2017



- L'approche par la communication thérapeutique offre au patient la chance de pouvoir modifier sa perception de la réalité, de l'aider lors de moments particulièrement difficiles et de lui donner la possibilité de s'aider lui-même en devenant actif.

+ Boite à outils



- Synchronisation
- Reformulation
- Langage à connotation positive
- Saupoudrage
- Suggestions
- Diversion/confusion

+ Synchronisation



- Se mettre sur la même longueur d'onde que le patient
- Parler en « Je et Vous »
- Commencer par se sentir soi-même disponible à l'autre, être dans le moment présent
- Observer le patient et l'écouter: position, respiration, état d'agitation, de stress, émotion, choix des mots, canal sensoriel préférentiel VAKOG
- Demander l'accord au patient
- S'accorder au patient: se mettre à la même hauteur que lui, se positionner en miroir, accorder sa respiration avec lui, dialoguer en reprenant le vocabulaire du patient, favoriser le canal sensoriel préférentiel, dire les mots importants sur l'expirium, si patient très agité et polypnéique: respirer à la vitesse du patient puis ralentir progressivement.



Reformulation



- Questions ouvertes
- Accueil de la perception du patient sans jugement, valider le ressenti
- Reflets directs et indirects, répéter les informations données par le patient: j'entends que, je vois que
- Permet d'exprimer l'empathie
- Renforcer la boucle de communication: le patient se sent entendu et compris et est encouragé à poursuivre son récit
- Permet de confirmer la compréhension du récepteur, d'éviter les erreurs d'interprétation
- Renforce l'alliance thérapeutique



Langage à connotation positive



- Eviter les mots à connotation négative et remplacer par des mots neutres ou positifs: je pique -> je pose la voie veineuse
- Eviter les négations: pas mal, ne vous inquiétez pas, ce n'est pas grave, pas de soucis
- Remplacer par: soyez rassuré, nous faisons de notre mieux pour que vous soyez confortables, vous allez probablement sentir de la fraîcheur ou une chaleur,
- Ne pas donner de fausse information: « vous n'allez rien sentir »
- Remplacer l'échelle de la douleur par l'échelle du confort
- Remplacer « essayer » par « faire de son mieux »
- SATU, Morfine

+ Saupoudrage



- « Comme le sucre sur les crêpes »
- Accompagner le discours de mots à valeur positive, à ajouter autant que vous le pouvez.
- Exemples: agréable, agréablement, confortable, confortablement, bien, protégé, détendu, relaxé, apaiser, apaisement, doux, douceur, aider, soigner, prendre soin, calme, calmement, frais, fraîcheur, chaud, chaudement.

+ Suggestions



- En utilisant le canal sensoriel préférentiel du patient:

VAKOG: Visuel, auditif, kinesthésique, olfactif, gustatif

Se perçoit dans les mots choisis par le patient: je vois que, j'entends que, je sens que. J'aime regarder le paysage, sentir les fleurs, toucher l'écorce d'un arbre...

Lorsque la synchronisation est établie, il est possible de faire des suggestions positives, soit directes: « respirez profondément », « relâchez vos muscles »), soit indirectes: choix illusoire, projection vers le futur, la focalisation, création d'un lieu de confort, raconter un souvenir agréable. Nourrir par des questions ouvertes relatives aux canaux sensoriels et demandant toujours plus de précisions.

+ Diversion, confusion



- Détourner l'attention lors d'un geste bref
- Effet de surprise
- Dire une phrase hors contexte « ça fait une semaine qu'il neige (en plein été) », phrase ou mot incompréhensible: « que pensez-vous du chlubuduc? »
- apprendre une phrase par cœur pour qu'elle ait l'air naturelle.
- Important d'expliquer la démarche après l'avoir faite pour maintenir la relation avec le patient.

+ Messages à emporter



- Habitude de communication favorisant un vécu et un échange positif
- Quelques outils simples à mettre en place suffisent et courbe d'apprentissage très rapide: synchronisation, reformulation, choix des mots et tournures de phrases, saupoudrage, suggestions et diversion, à adapter à la situation et au type de prise en charge
- Satisfaction de tous les interlocuteurs
- Les outils de communication thérapeutique peuvent s'appliquer tout au long de la relation patient-soignant, mais également entre collègues, amis, famille. Très utile dans toute interaction et circonstance pour favoriser le bien-être les rapports bienveillants.
- Formation Programme Hypnose HUG pallier 1: communication thérapeutique, catalogue formation HUG, toutes les informations sur l'intranet HUG



Merci pour votre attention



<https://www.youtube.com/watch?v=GgqG0WJSLkY>



Références



- Cours Communication Thérapeutique, Programme Hypnose HUG, Dre Adriana Wolff
- Transes, la revue de l'hypnose et de la santé, juillet 2020
- The iatrogenic potential of physician's words. Arthur J. Barsky, MD, JAMA, décembre 2017
- When « don't worry » communicates fear: children's perceptions of parental réassurance and distraction during a painful medical procedure, C. Meghan Mc Murtry et al, IASP, Pain, 2010