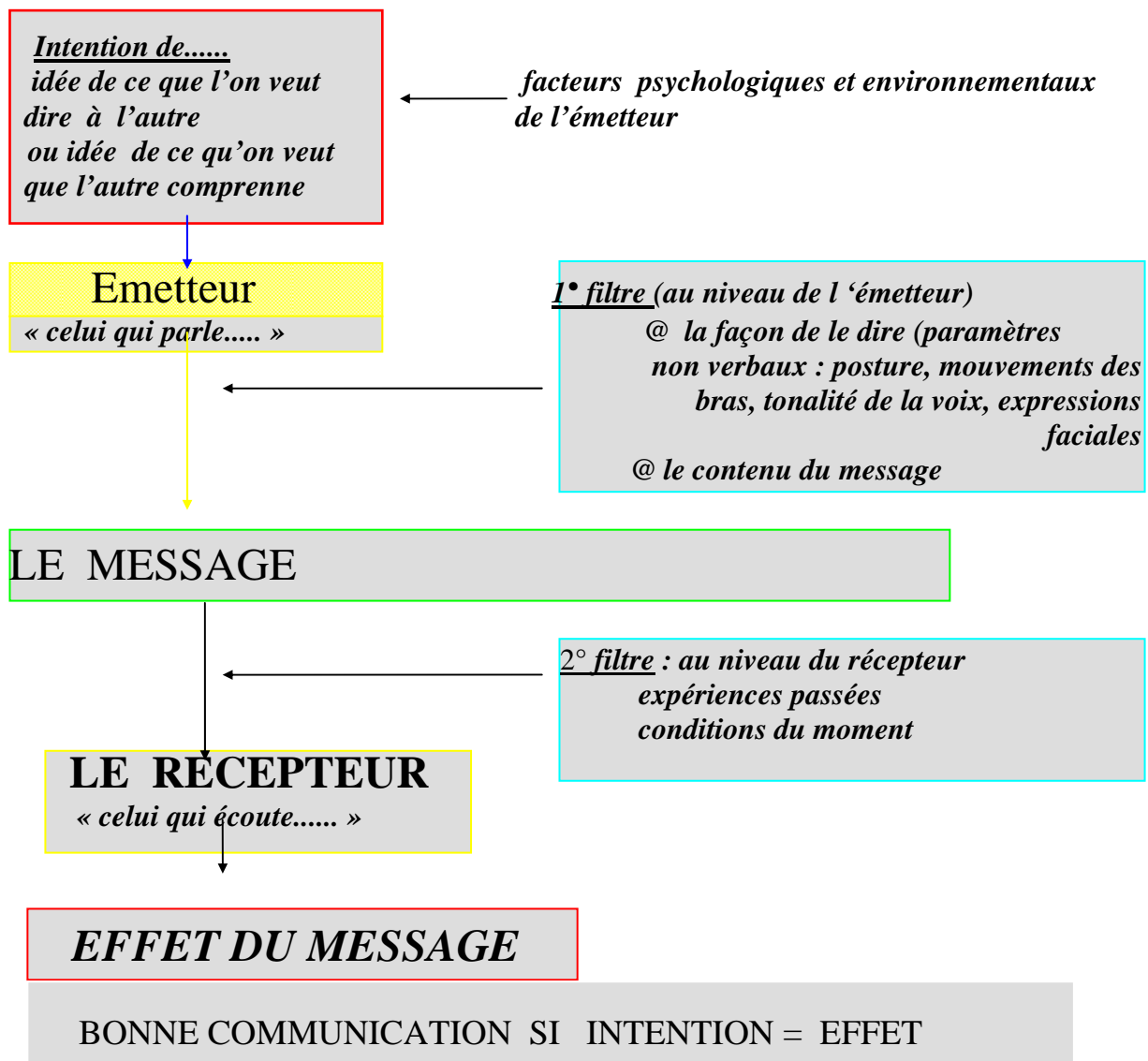


Communiquer c'est quoi ?



Quand nous communiquons avec quelqu'un, nous utilisons des mots et des gestes ; nous parlons alors de communication verbale et de communication non verbale

Importance de la communication non verbale:

- Elle peut transmettre des intentions que des mots n'arrivent à transmettre que difficilement. Par exemple un sourire communique parfois beaucoup plus facilement ce que nous ressentons que de simples mots. Les gens peuvent aussi transmettre des messages par leur seule façon de marcher. Quelqu'un peut marcher comme s'il était le maître de l'univers, alors qu'un autre a une façon de marcher qui indique un grand écrasement, un désespoir profond
- Ainsi, la communication non verbale transmet parfois plus d'informations que la communication verbale ou encore des informations qui viennent contredire la communication verbale.
- Pour communiquer adéquatement avec les autres et pour s'affirmer, il ne suffit donc pas de savoir quoi dire, il faut aussi savoir comment le dire. En dehors de la parole, notre corps et notre apparence communiquent déjà une attitude, une pensée ou un sentiment. L'expression de notre visage, de nos mains, de nos bras, notre voix, notre habillement et notre apparence générale disent quelque chose par eux-mêmes et peuvent rendre plus fort ce que nous disons en mots

Quels sont les points forts de la communication non verbale

- **Le contact visuel** : le fait de regarder quelqu'un dans les yeux a pour effet d'augmenter, chez le récepteur, le niveau d'excitation physiologique et émotionnelle, ce que les spécialistes appellent le «niveau d'activation. »Ainsi, quand nous regardons quelqu'un dans les yeux, c'est comme si nous lui demandions quelque chose. L'autre se sent alors impliqué personnellement, il s'active.
- **Le ton de la voix** : des chercheurs de l'université de la Californie ont trouvé que les personnes sûres d'elles-mêmes et se sentant capables de diriger leur vie, se montrent plus affirmatives au niveau de leur *ton de voix* qu'au niveau du contenu même de leur conversation, alors que le contraire est vrai pour les gens peu sûrs d'eux-mêmes. D'autre part, les gens plus sûrs d'eux même seront moins agressifs au niveau du contenu, mais plus affirmatifs au niveau du ton de voix et seront plus efficaces socialement
- Plus les gens ont *une voix haute*, plus ils sont jugés nerveux et peu persuasifs. De plus s'ils parlent très lentement, ils sont jugés plus négativement, compte tenu évidemment de la situation dans laquelle ils se trouvent. *Miller et Hersen ont trouvé que ceux qui sont perçus comme plus affirmatifs répondent plus rapidement à des situations de conflit et avec une voix plus forte*
- *La vitesse avec laquelle vous parlez* a aussi une importance. Si vous parlez trop lentement ou avec hésitation et si vous n'insistez pas sur les mots importants, vous perdez l'intérêt de l'autre
- *L'expression faciale et gestuelle* : il est important pour être bien compris des gens, d'avoir une expression faciale en accord avec ce que nous ressentons.
- **La distance interpersonnelle** : savoir adapter celle-ci en fonction des circonstances

Ecouter l'autre

***Nous avons l'habitude de juger l'autre, de l'approuver ou de le désapprouver rapidement, surtout quand nous nous sentons très impliqués, quand nous avons nous-mêmes un intérêt, évident ou caché, à ce que l'autre ait raison ou tort. Nous pouvons alors facilement oublier le message de l'autre, ce qui crée incompréhensions et querelles inutiles
Etre un bon récepteur, savoir se taire pour écouter, c'est très important dans la communication.***

Il y a deux façons d'écouter

1. L'écoute passive

Cela signifie être attentif à l'autre+++ , le regarder+++ et éviter les distractions.

Nous pouvons ajouter des signes de têtes ou des phrases brèves qui montrent notre intérêt et qui encouragent l'autre à continuer : par exemple, dire «oui » «hum, hum », «d'accord. », "C'est intéressant. » etc...

Certaines recherches ont montré que le seul fait de dire «hum hum. » au moment même où quelqu'un parle d'un sujet particulier l'amène à parler davantage de ce sujet.

Faire de l'écoute passive à tout moment n'est pas bon, il y a donc lieu, à certains moments, d'indiquer clairement à l'autre ce qui nous intéresse dans ce qu'il dit.

Nous pouvons arriver à faire cela plus facilement grâce à l'écoute active

2. L'écoute active

Le récepteur peut prendre un rôle très actif en s'assurant bien ce que l'émetteur dit, en lui montrant qu'il accepte ses sentiments et en l'aidant à clarifier son message. Les deux principales procédures de l'écoute active sont :

- La vérification du contenu : « si je comprends bien..... »Vérifiez bien si vous avez compris le contenu et attendez que votre confirmation soit acceptée avant de donner votre propre point de vue
- Le reflet des sentiments «je ne sais pas pourquoi mais tu as l'air triste aujourd'hui. »
« J'ai l'impression que tu veux dire que... »

Dans certaines situations, il est préférable de ne pas refléter directement des sentiments très négatifs «ce travail te semble plus difficile que tu ne l'aurais cru ? .. »

E C O U T E R

Ecouter c'est déjà soigner



Pour aider le patient à s'exprimer adopter une attitude facilitatrice

- 1 être attentif aux communications non verbales de gêne (regard, gestes, phrases non terminées)
- 2 laisser s'écouler 2 ou 3 secondes avant de reprendre la parole (silence facilitateur)
- 3 utiliser des reformulations interrogatives «c'est un problème délicat Dites-vous. » et des mimiques assertives (hum-hum...)
- 4 alterner des questions ouvertes («ce n'est pas méchant, mais c'est quoi qui vous perturbe ?) et les questions fermées («c'est difficile pour toi d'en parler. »)

pour aider le patient à s'exprimer adopter une attitude impliquée

Méta communiquer par exemple : cette méthode consiste à communiquer sur le sujet en cours («j'ai l'impression que vous ne me donnez pas tous les éléments du problème)

On peut utiliser l'expression de ses propres sentiments («je suis ennuyé que nous n'arrivions pas à parler de ce qui vous gêne. »)

méta-communiquer ne veut pas dire insister à l'excès («je comprends tout à fait que vous préféreriez en reparler plus tard. »)

pour aider le patient à communiquer adopter une attitude compréhensive

exprimer de l'empathie

Eviter de critiquer ou de juger l'attitude du patient («je suis là pour vous aider et non pour vous juger. »)

Encourager et féliciter le patient pour ses efforts («je suis très soulagé que nous ayons pu en parler ensemble. »)

NOTRE ECOUTE DOIT AUSSI ETRE EMPATHIQUE

L'EMPATHIE

L'empathie est une attitude globale, reposant sur un savoir-faire comportemental, verbal et non verbal mais s'appuyant sur une acceptation non critique de la souffrance et de la vision du patient

L'empathie, c'est la reconnaissance exprimée et sincère de ce que l'interlocuteur exprime et ressent sans pour autant l'approuver systématiquement

QUELQUES EXEMPLES DE PHRASES EMPATHIQUES :

- « je comprends que pour vous ce soit difficile de..... »
- « si je comprends bien vous vous sentez vraiment fatigué..... » l'empathie peut être associée à une **reformulation** (êtes-vous sur d'avoir bien compris le problème du patient...)

LA REFORMULATION EMPATHIQUE

« Montrer à l'interlocuteur que l'on a fait l'effort de comprendre son point de vue de l'intérieur +++ » voici quelques exemples

- « Je comprends tout à fait que ce soit difficile pour vous de continuer dans ces conditions. »
- « Je me doute que le fait de vous sentir incompris de votre entourage ne doit pas être évident. »
- « Je me rends bien compte que le fait de faire ce point d'acupuncture un peu douloureux ne vous fait pas plaisir mais cela devrait vous améliorer nettement. »
- « c'est vrai que ce n'est pas évident de venir régulièrement aux séances... »

Mettre en application cette empathie, cette reformulation empathique, je le reconnais demande du temps, et des mises en immersion dans des situations pratiques. Un de nos objectifs avec les jeux de rôle des ateliers sera donc une approche de ces problèmes.

Savoir conclure une consultation d'une manière empathique

Bien connue de nous tous, la pression du temps qui pèse souvent sur nos épaules : la salle d'attente est pleine, l'heure tourne, vous avez pris du retard dans vos rendez-vous et votre patient vous dit

« Au fait Dr..... J'ai oublié de vous raconter ma cousine de Lyon a eu la même chose que moi et son acupuncteur lui a parlé d'une nouvelle thérapie la thérapie. XYZ, qu'en pensez-vous Dr... »

La fin de la consultation est un moment important, et ne doit donc pas se dérouler dans un climat de tension ou d'agacement.

Stratégie pour bien conclure une consultation.

1. Interrompre en exprimant de **l'empathie** «je sais bien que c'est important ce que vous me dites. » Ou en faisant un **commentaire positif** «je suis sur que cette nouvelle thérapie doit être intéressante. » Ou «vous savez M. X que ça me fait toujours beaucoup plaisir de parler avec vous. » « Mais nous allons arrêter notre échange car j'ai beaucoup de monde. » (**Indication clair d'arrêt de l'échange**)
2. On peut aussi récapituler ce qui a été dit ou fait dans la consultation
3. Expliquer brièvement pourquoi on doit conclure, sans se justifier longuement «car j'ai encore beaucoup de chose à faire. »
4. Il faut tenir compte des paramètres non verbaux de la communication.
 - Ne pas faire hum hum car cela augmente l'écoute passive
 - Ne pas faire des signes de tête pour la même raison
 - On peut très discrètement regarder par terre et **arrêter le contact visuel** (pour rompre la relation émetteur-récepteur) mais attention après avoir positivé et utilisé l'empathie

Les erreurs à éviter pour mettre fin à une séance d'acupuncture

1. Etre exaspéré, mais ne rien dire, et écouter en développant des pensées hostiles.
2. Se justifier à l'excès «vraiment, si ça ne tenait qu'à moi, je vous écouterai volontiers pendant des heures, mais hélas »
3. Inventer à chaque fois des prétextes : « aujourd'hui, ce n'est vraiment pas de chance, je dois justement faire une visite urgente... mais la prochaine fois. »
4. Supporter, puis exploser et se fâcher : « On n'est pas chez le psy, ici, je ne peux pas écouter toutes vos histoires. »

**COMMENT DIRE NON A UNE DEMANDE «ABUSIVE»
au cours d'une séance d'acupuncture**

préalable: une écoute assertive s'impose

**PROCEDURE GENERALE
REPONSE A 3 TEMPS**

- **reformulation de la demande :** « si je comprends bien (cela laisse le temps de réfléchir) vous me demandez..... » l'intérêt est de savoir si on a bien compris la demande...

- **Empathie (se mettre à la place de.....) :** (FAIRE ATTENTION DE NE PAS TROP DONNER D INFORMATION CAR CELA RISQUE DE SE RETOURNER CONTRE NOUS.)

- **Disque rayé répéter une phrase courte «x. » fois**
« je ne peux..... »

(Le principe du disque rayé est simple, car basé sur le fait que le partenaire en communication va se lasser ; de la même façon que de regarder un film comique toute la journée fini par ne plus faire rire.

Les erreurs à éviter :

- **ne pas utiliser l'empathie**
- **utiliser la technique du disque rayée sans l'empathie**
- **trop donner d'information**

Ce qu'il ne faut pas oublier de faire

- **ne pas oublier d'écouter le patient**
- **ne pas sous estimer l'émotionnel du patient dans un contexte plus global**

LE CONTRAT THERAPEUTIQUE

approche comportementale et application à l'acupuncture

Une des caractéristiques de la pratique de la thérapie cognitivo-comportementale réside dans l'élaboration avec le patient d'un contrat thérapeutique.

Les modalités du contrat seront **variables** selon le thérapeute, allant d'une explication verbale informelle des hypothèses et des choix thérapeutiques jusqu'à l'établissement d'un contrat écrit, signé par les «parties. » Décivant éventuellement la durée probable du traitement (nombre de séances pour l'acupuncture), son prix, le résultat escompté... L'établissement du contrat peut entraîner une véritable négociation entre patient et thérapeute, négociation dont les conséquences se situent à plusieurs niveaux :

1/effet motivationnel et thérapeutique du contrat :

Lorsqu'un patient est amené à consulter, il le fait par des biais divers :

- conseils d'un médecin
- proposition d'un membre de sa famille ou d'amis
- pressions sociales (parents, école...)
- souhait personnel d'une thérapie

Les motivations seront donc très différentes au départ, allant de l'adhésion d'emblée à la plus extrême réticence voire au rejet agressif.

Le contrat qui décrit sur un mode probabiliste (hypothèse) les facteurs de déclenchement (étiologie du problème) et de maintien du trouble ainsi que les moyens dont on dispose pour le traiter **facilite l'adhésion au traitement** et favorise le développement chez le sujet d'attentes d'un gain thérapeutique.

2 / importance éthique du contrat :

Que ce soit au niveau de l'individu ou dans un cadre institutionnel, il protège le sujet d'éventuels abus de pouvoir thérapeutique en spécifiant de manière claire les modalités et les limites de l'intervention envisagée

Cet éclaircissement fourni au patient le meilleur garant du respect de la personne humaine

COMMENTAIRES SUR LES TYPES DE COMMUNICATION
DU MEDECIN ACUPUNCTEUR
OU

L'affirmation de soi dans la communication

Ce sont l'ensemble des techniques destinées à augmenter la qualité des interactions sociales publiques, privés ou professionnelles

Chacun est un être unique au monde, chacun à une manière de voir les choses, chacun à ses goûts, ses buts personnels, il n'y a pas de raison que chacun d'entre nous ne s'épanouisse pas.

- **On a intérêt à avoir des stratégies de communication efficaces sans anxiété extrême**
- **S'affirmer c'est avant tout faire prévaloir ses droits en respectant le droit des autres**
- **Le comportement d'affirmation de soi (ads) est un comportement acquis (par imitation de modèle) Les défauts d'affirmation sont d'origines variées (anxiété dans certaine situation : devant une demande abusive d'un patient par exemple. (Relation cognitive inadaptée)....**
- **L'idéal pour nous médecin est de remplir trois conditions**
 1. **Avoir une bonne écoute, une «écoute active.»**
 2. **Avoir une attitude empathique.**
 3. **Avoir un comportement affirmé**
- **En remplissant le questionnaire chacun a pu se situer dans ces trois domaines et à chacun de voir s'il doit ou pas progresser en communication. Un de mes patrons le Professeur NOT (Sainte-Marguerite à MARSEILLE) nous disait «on est tous des étudiants en communication.»**
- **Comment différencier un comportement passif, affirmatif et agressif ?**

	COMPORTEMENT PASSIF	COMPORTEMENT AFFIRMATIF	COMPORTEMENT AGRESSIF
YEUX	évitement	vous regardez dans les yeux	regard dominateur
POSTURE	repliée	détendu avec bras non repliés	rigide, tendu
GESTES	rares, peu de geste	Chaleureux, en accord avec les paramètres verbaux	hostiles menaçants
EXPRESSION FACIALE	soit trop de sérieux, soit trop de sourire	reflète les sentiments des autres	arrogant méprisant
VOIX	trop lente, trop faible	niveau adapté, laissant les autres s'exprimer	forte, accélération en fin de phrase, ne laisse pas finir les autres

Quels sont les points forts pour améliorer notre "affirmation de soi" dans la communication ?

- **Au niveau de l'émission du message**

être bref, ne pas donner trop d'information

Parler en langage **positif**, en langage **JE** : *le JE est positif le TU (ou le VOUS) est négatif*

dire ses idées, ses sentiments, ses attentes

vérifier que l'interlocuteur a bien compris

ne jamais oublier le **contact visuel** (en cas de problème on peut regarder soit les oreilles soit entre les 2 yeux)

- ***Au niveau de la réception du message :***

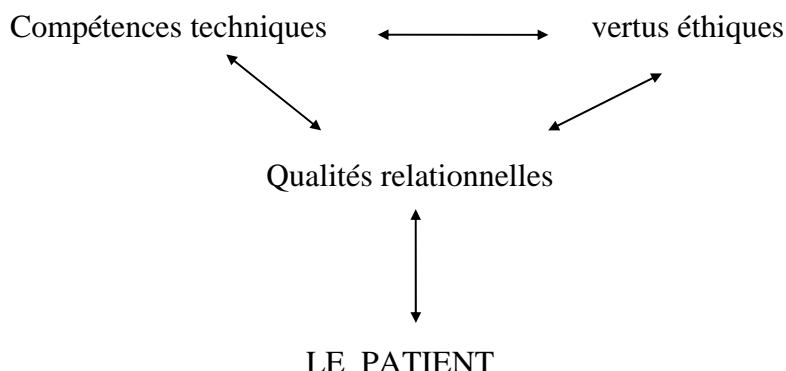
l'écoute active

la mimique

reformulation du message (cela évite une escalade verbale et les commentaires sur le message..... «si je comprends bien vous voulez passer un scanner par crainte d'une hernie discale. »

L'intérêt des techniques de communication dans la relation médecin-patient

L'exercice médical se compose de 3 composantes, essayons de prendre conscience de l'importance des qualités relationnelles.



Pour nous améliorer dans cet art de la communication rien de tel que parler des jeux de rôle.

DE LA THEORIE A LA PRATIQUE

Intérêt des jeux de rôle

Il s'agit donc d'aborder la médecine à l'aide de méthodes actives, sans jamais négliger le fait psychologique

Notre premier devoir est sans doute d'écouter la parole du malade.

Nous allons utiliser les jeux de rôle de part leurs aspects interactifs et formateurs

L'attitude de l'expert sera modélisante de part sa qualité d'écoute et de respect des opinions émises.

Il sera donc nécessaire de prendre en compte la réalité globale du patient d'où

- la nécessité de réintégrer la maladie dans l'histoire du malade sans négliger les impacts socioprofessionnels et affectifs présents
- de prendre en compte la réalité et l'importance des effets de sa relation au patient
- les problèmes que soulève la communication avec le malade, qu'elle soit verbale ou non verbale
- De savoir comment le médecin est engagé (comme professionnel et comme personne) dans la relation qu'il établit avec son malade à l'égard duquel il n'est jamais neutre, quoi qu'il puisse en penser.

Les moyens pédagogiques !

- Travail en petit groupe avec des séquences de jeux de rôle
- animation par des médecins comportementaliste et formés à l'animation de groupes

Objectifs

1. écouter les autres pour apprendre à écouter le patient
2. devant un problème identifié chez un patient :
 - être capable de les vérifier sans livrer au patient une interprétation sauvage
 - être capable d'imaginer de multiples hypothèses explicatives
3. identifier les différentes facettes de son propre fonctionnement de l'exercice médical
 - fonctionnement intellectuel
 - fonctionnement affectif
4. identifier les distorsions dans :
 - l'écoute
 - l'examen
 - la relationinduites par l'affectivité et l'environnement
5. créer un mécanisme où la dynamique de groupe autorise une reconnaissance mutuelle et libère l'expression de chacun

Une fiche d'évaluation des critères de la communication sera utilisée par l'expert pour permettre de mieux comprendre les différents paramètres verbaux et non verbaux de la communication

TESTER VOTRE COMMUNICATION.....

Fiche d'évaluation des différents critères de la communication
Dr Michel FAURE G.E.R.A MAI 98

Dans différentes situations essayer d'observer les différents paramètres de la communication :+++ excellent ++ bon + médiocre

Langage corporel

	1	2	3	4	5	6
contact visuel						
gestes descriptifs						
gestes expressifs						
postures						
expression faciale						

VERBALISATION

	1	2	3	4	5	6
hauteur de la voix (trop haut/ trop bas)						
volume(trop fort ou pas assez fort)						
qualité (dur ou pleurnichard)						
vitesse de débit (rapide ou lent)						

CONTENU

	1	2	3	4	5	6
écoute passive(hum hum)						
écoute active (vérification du contenu)						
renforceur(des autres)						
positif(langage JE)						

avis global du jeu de rôle						
-----------------------------------	--	--	--	--	--	--