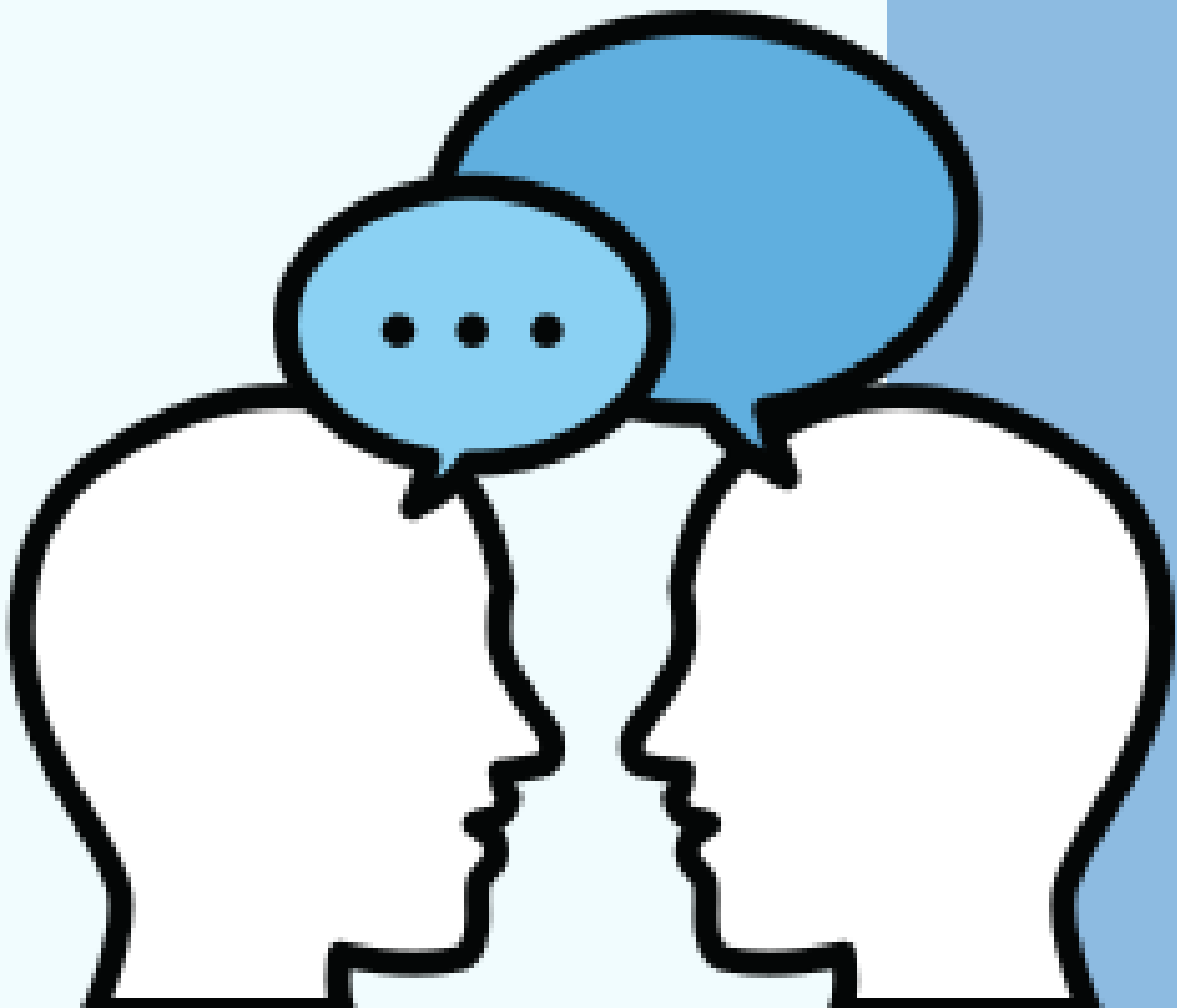


# Communiquer pour soigner



Dr Anne-Florence Dureau  
Service de Réanimation Médicale



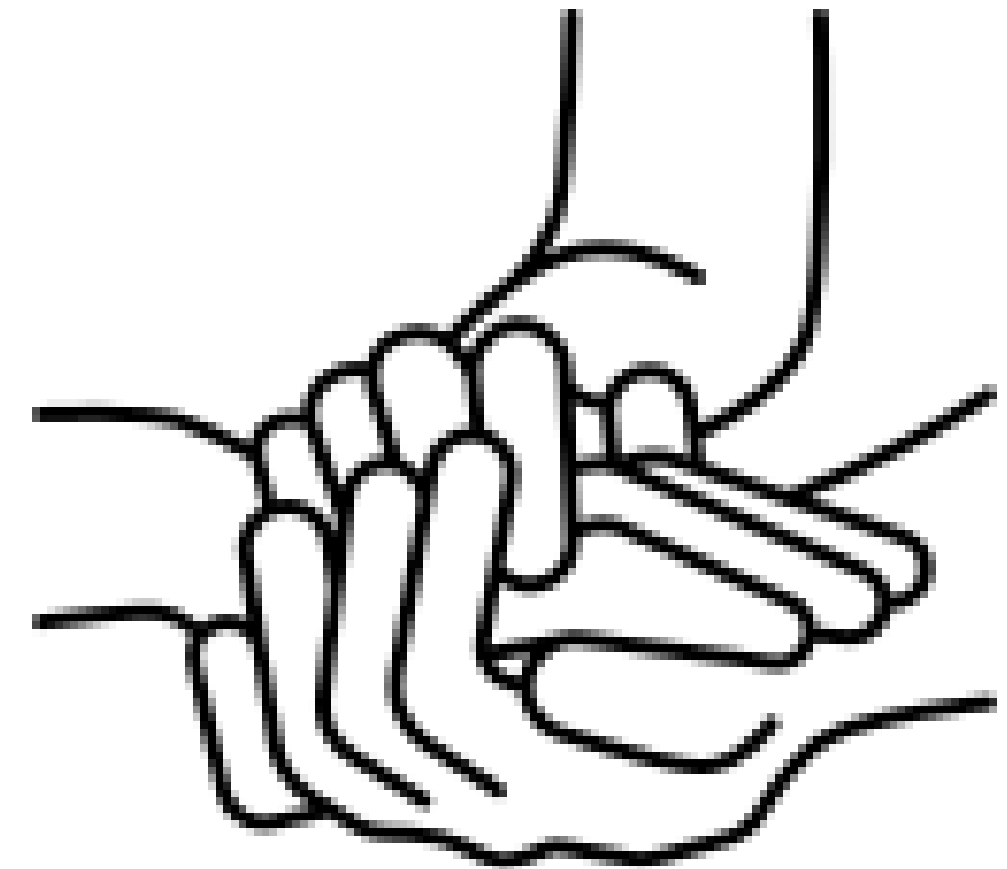
**Pas de liens d'intérêt**

# Contexte

---

- Situation des soignants
- Des solutions ?
- Les facteurs humains en santé
- Nous replacer dans le rôle de soignant
- Remettre du sens dans notre quotidien
- Malgré l'environnement...

DANS QUEL BUT ?





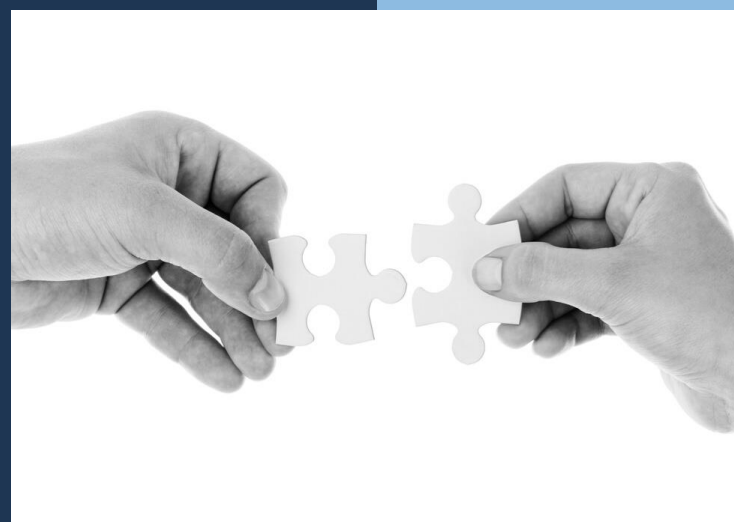
# Qu'est ce que communiquer ?

*Communicare* : mettre en commun, partager

# À quoi ça sert ?



**BESOIN FONDAMENTAL**



**RELATION ENTRE DEUX ENTITÉS**

Deux personnes : un émetteur et un récepteur



**FAIRE PARVENIR UN MESSAGE**

Utilisation de "codages" pour rendre un message compréhensible

Pourquoi ?



**C'est notre quotidien**



**Un "émetteur" veut faire parvenir un message à un "récepteur"**



**L'objectif est que l'information donnée soit comprise**





# Pourquoi c'est important ?

---

- Partie non technique du soin
- Support de la relation soignant soigné
- Important pour le patient
- Traitement de la souffrance
- Important pour le soignant : diminution du stress, amélioration de la qualité des journées, du ressenti, du quotidien



# D'où communiquons nous?

---

**SOINS CRITIQUES  
RÉANIMATION  
SOINS INTENSIFS**

**RÉ-ANIMER**

**PATHOLOGIES GRAVES**

**"FROID", TECHNIQUE, NOMBREUSES "MACHINES"**

**LIEU DE L'EXTRÊME - FRONTIÈRE DE LA VIE ET LA MORT**

**CONSTRAINTES ORGANISATIONNELLES/EFFECTIFS**





# Qui communique ?



Un patient de  
réanimation



## QU'EST CE QUI VA INTERFÉRER ?

- Donner l'information. Point.
- Âge
- État de santé physique et mental
- Pensées
- Perceptions
- Émotions
- Anxiété
- Douleur



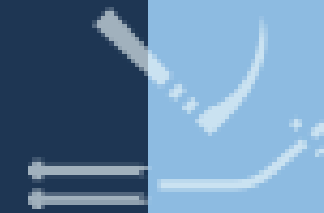
**VULNÉRABILITÉ**

**BRUTALITÉ**

**SOUFFRANCE**

**MORALE**

- Torture
- Isolement
- Intolérance au bruit
  
- Douleurs
- Soins
- Intubation
- Entrave à l'expression
- Mode d'accès pour les aspirations
  
- Angoisse
- Peur de la mort
- Trou-réa
- Cauchemars



**Que raconte un  
patient de  
réanimation ?**

**BESOINS**

Réassurance

Sécurité

*Take*  
**CARE**



# ET LE PATIENT SÉDATÉ

- Ressenti
- Mémorisation
- Relation de confiance
- Sens unique
- Respect de la dignité



**Que raconte un  
patient de  
réanimation ?**

**BESOINS**

Réassurance

Sécurité

*Take*  
**CARE**



# Qui communique ?



Un patient de  
réanimation



Les proches du  
patient



# Entourage du patient

---

- Place capitale dans la prise en charge
- Reflet du patient "conscient"
- Peur de la mort de l'être aimé
- Besoin de réponses



# Qui communique ?



Le patient de  
réanimation



Les proches  
du patient



Les soignants

# OBJECTIF : COMMUNIQUER

DISTANCE

RASSURER

FATIGUE

SE "PROTÉGER"

STRESS

EMPATHIE

NOTIONS DE  
COMMUNICATION

AUTOMATISME

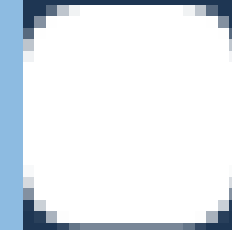
CONSENTEMENT

INTELLIGENCE  
ÉMOTIONNELLE

**SENS**

SOINS  
DOULOUREUX

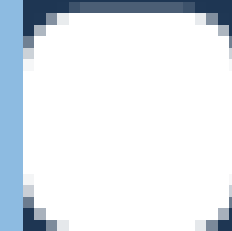
ALLIANCE  
THÉRAPEUTIQUE



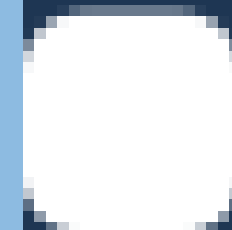
*"Entrer en relation empathique"*



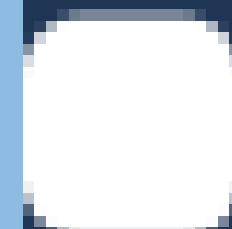
*"Créer une relation humaine"*



*"Soigner un patient, pas un organe"*



*"Pratiquer l'écoute active"*



*"Prendre en compte la dimension psychologique"*



**CHOOSE TO  
CHALLENGE**



# COMMUNIQUER POUR SOIGNER

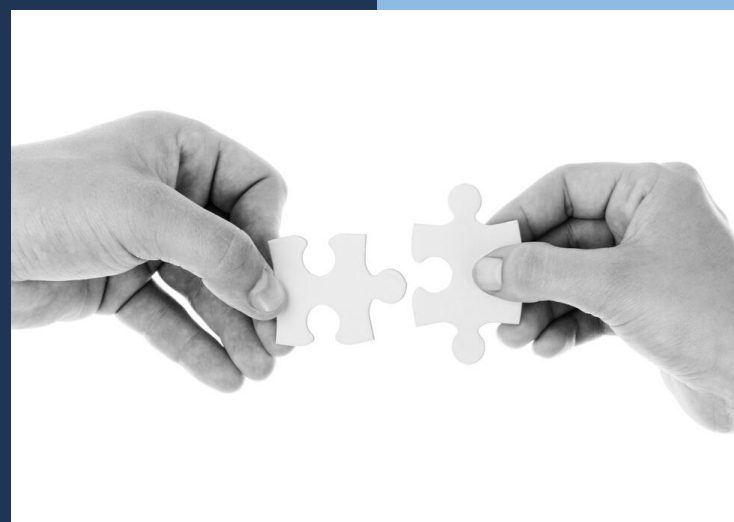
Améliorer la prise en charge des patients  
Améliorer la qualité de vie des soignants

*Take!*  
**CARE**

# À quoi ça sert ?



**BESOIN**



**RELATION**



**FAIRE PARVENIR UN MESSAGE**

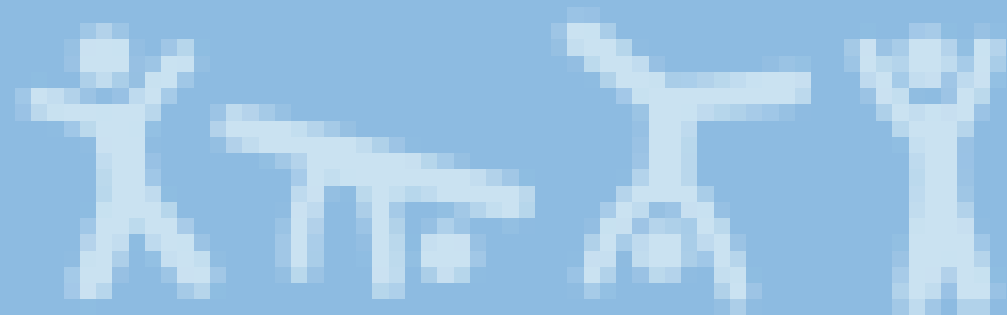


# Les trois "V"



NON-VERBAL

**VISUEL**



**VOCAL**



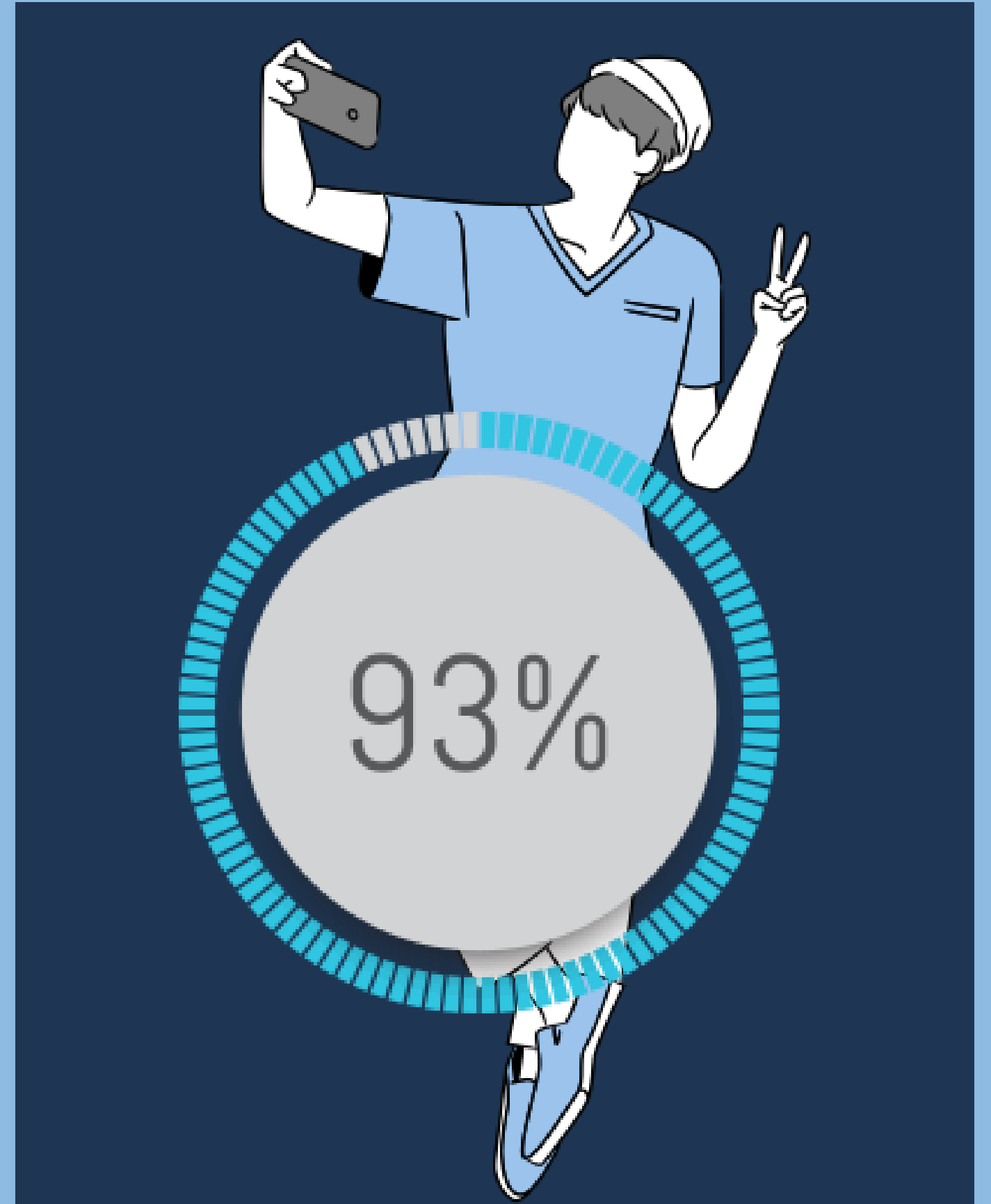
VERBAL



# NON VERBAL

---

Quel pourcentage dans la communication selon vous ?



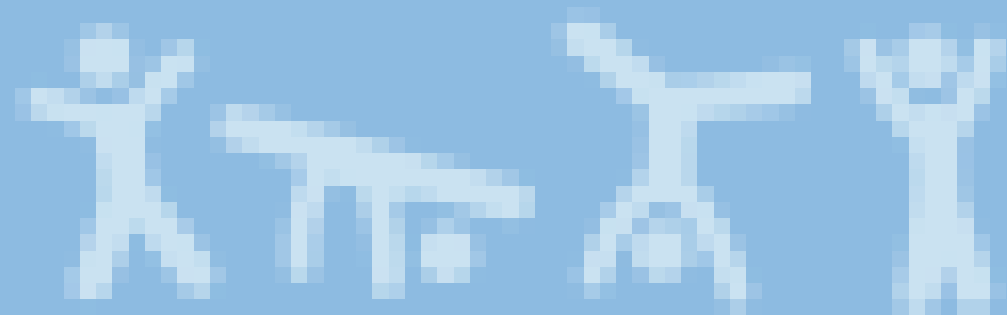
Et vous, vous en êtes où ?



# Règle des trois "V"



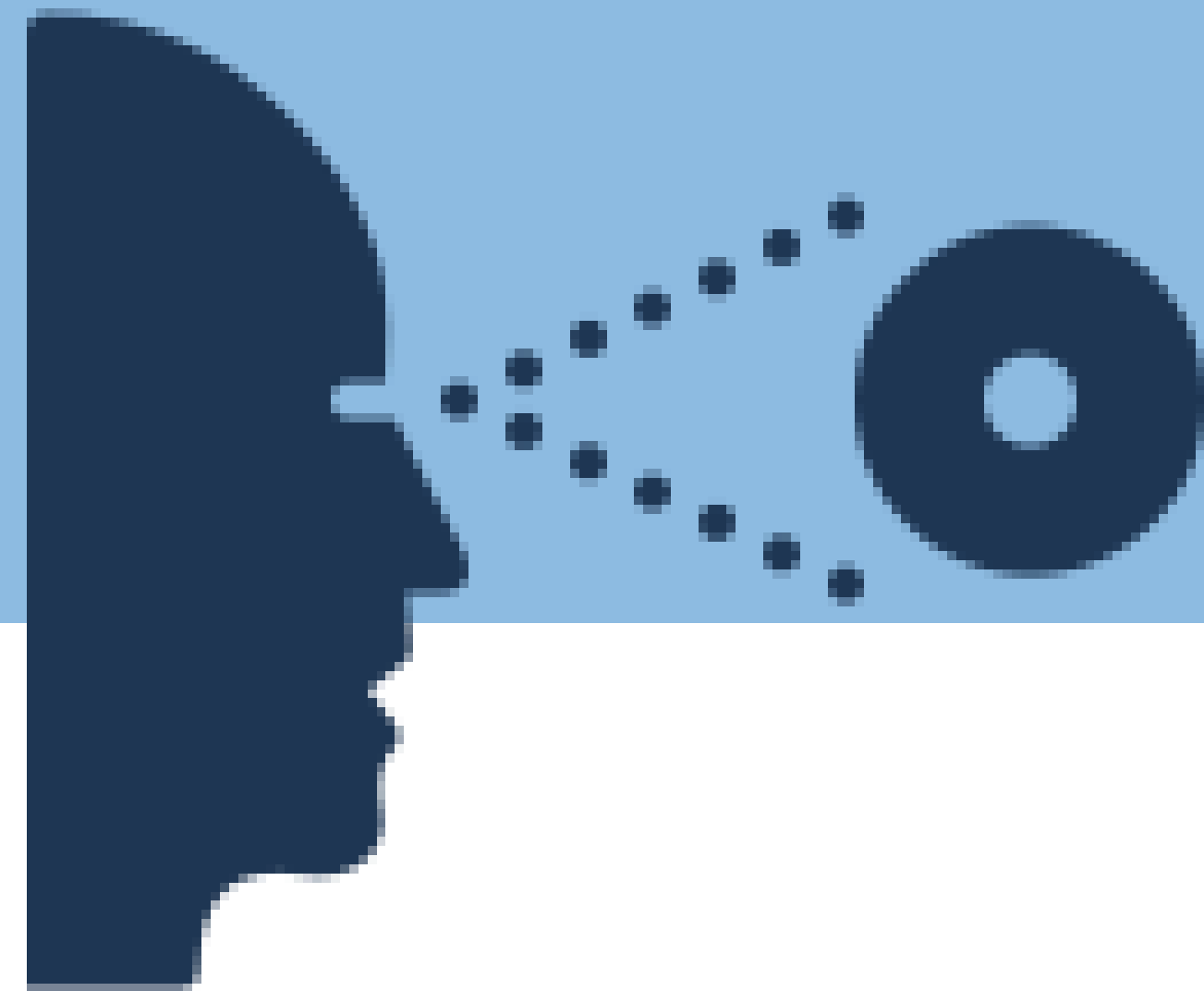
**VISUEL**



# 55%

# VISUEL

= CE QUE L'ON TRANSMET SANS  
UTILISER LA PAROLE

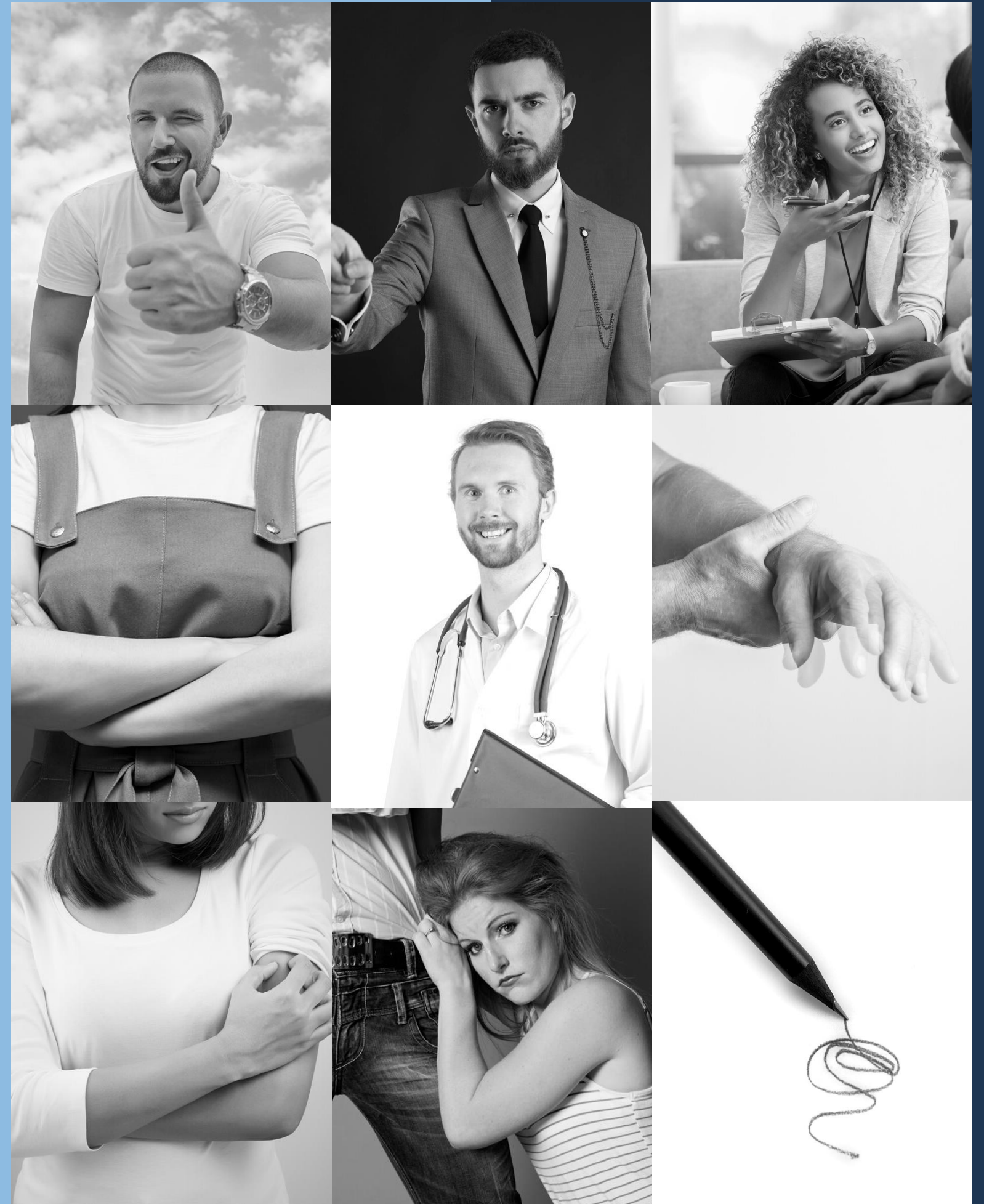




# L'aspect extérieur

# La gestuelle

- Gestes "emblématiques"
- Gestes "illustratifs"
- Gestes "régulateurs"
- Gestes de manifestation affective
  - Tremblements
  - Auto-contacts
  - Activités de dérivation
  - Contacts avec autrui

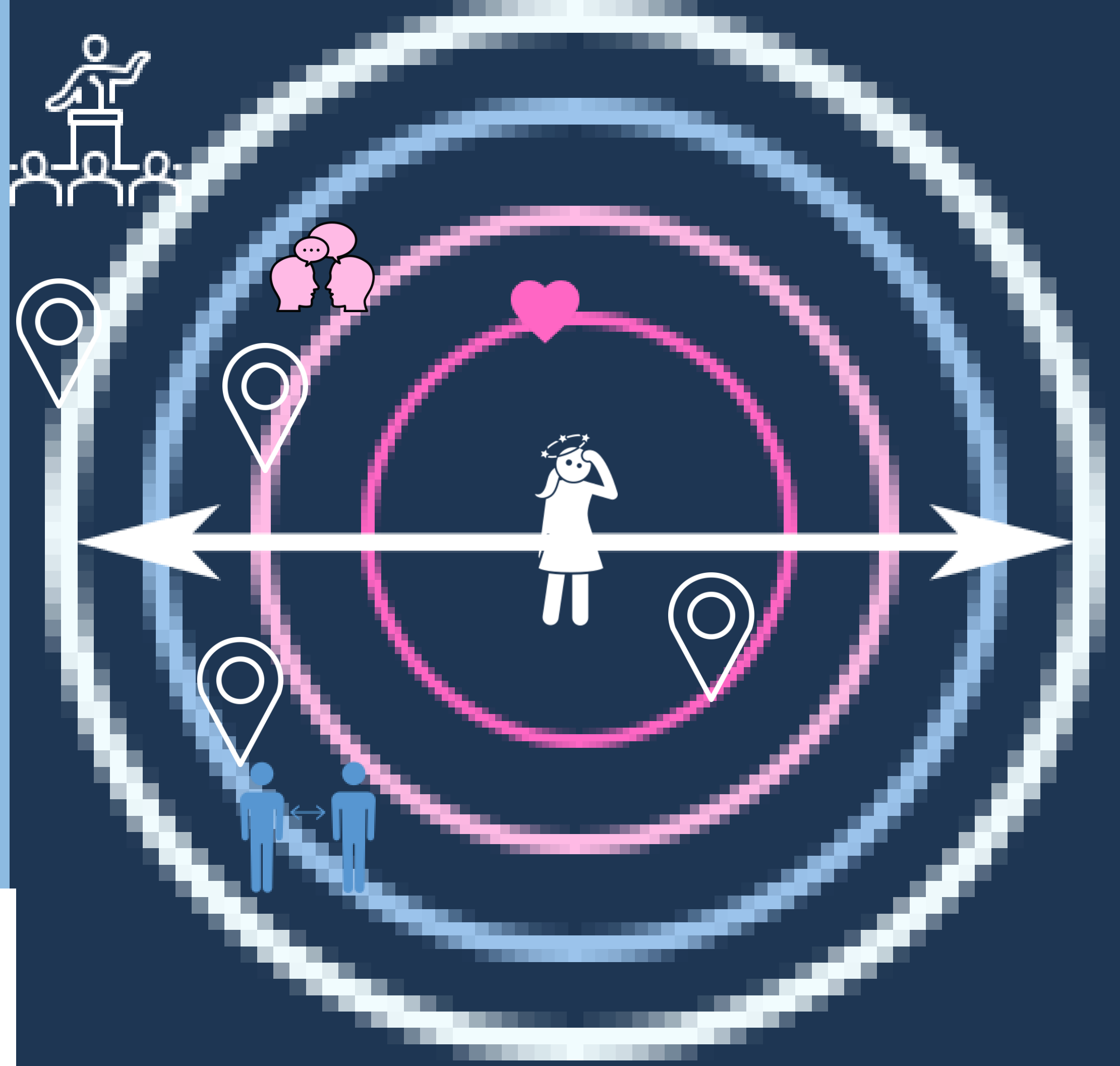




# La proxémie

Du moins au plus sensoriel

- Espace public : 3 m 50
- Espace social : 1 m 20 - 3 m 50
- Espace privé : 45 cm - 1 m 20
- Espace intime : < 45 cm



Eviter les intrusions brutales dans l'espace intime

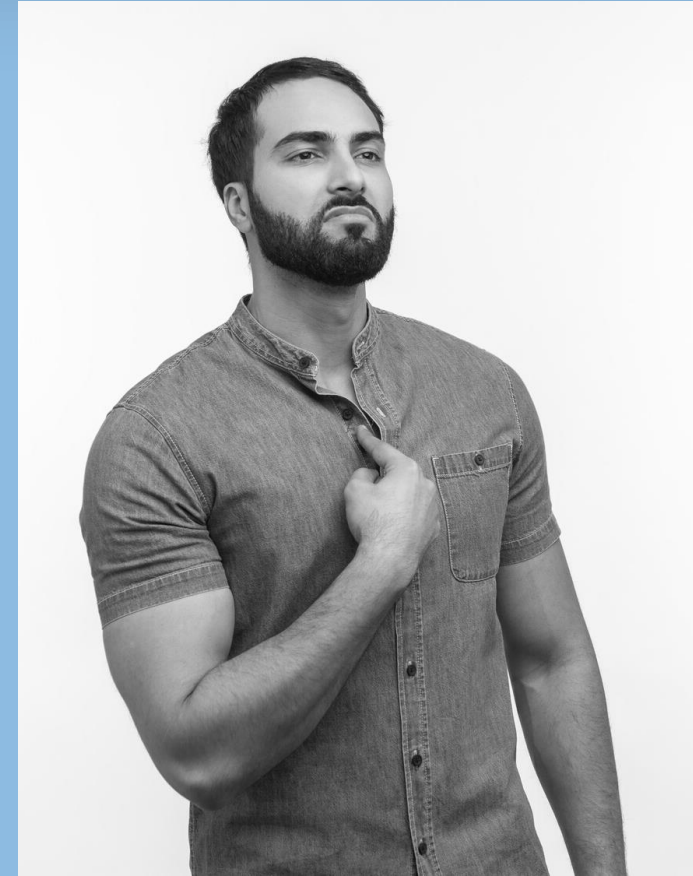
# La posture



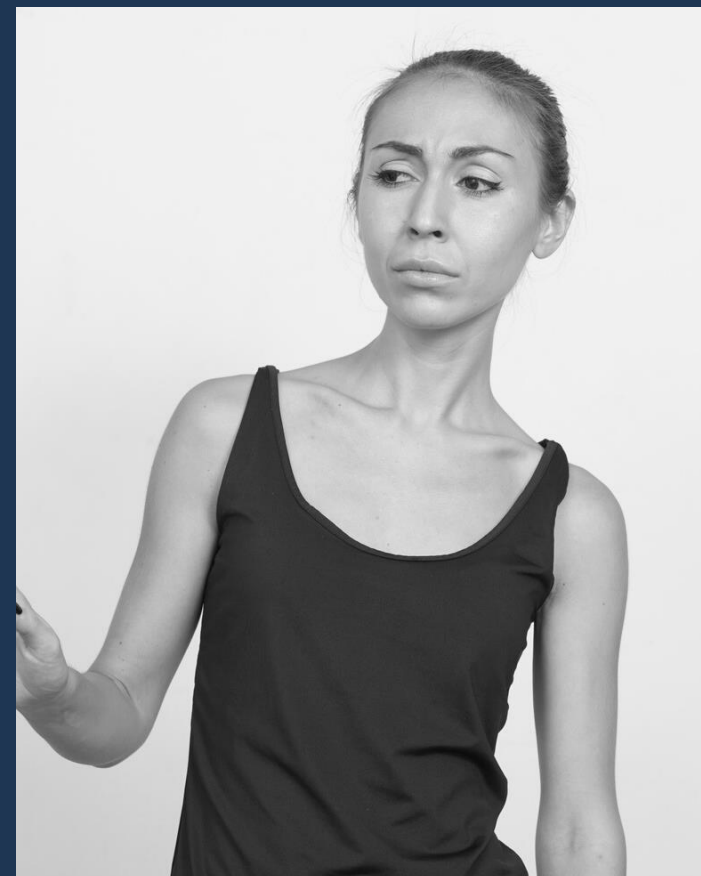
Attitude  
attentive



Attitude  
d'expansion



Attitude  
de rejet

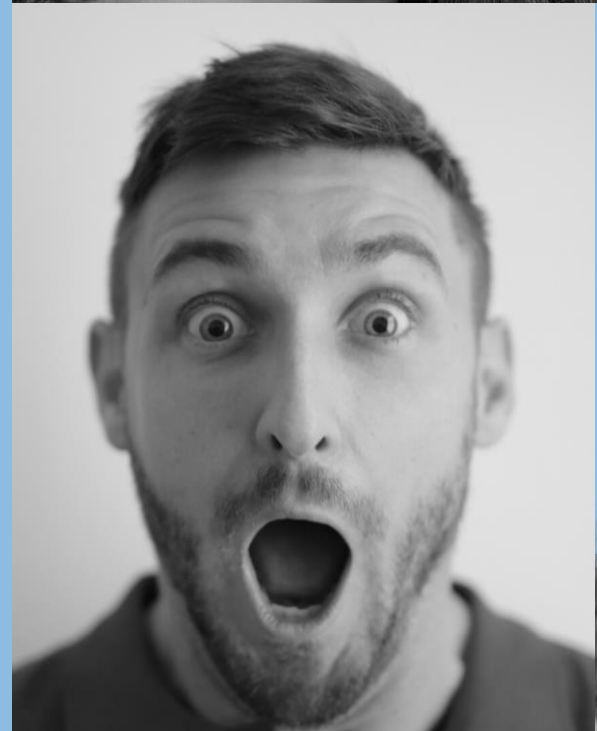


Attitude de  
contraction





# Les expressions faciales



# Le toucher

---



**DURÉE**



**LOCALISATION**



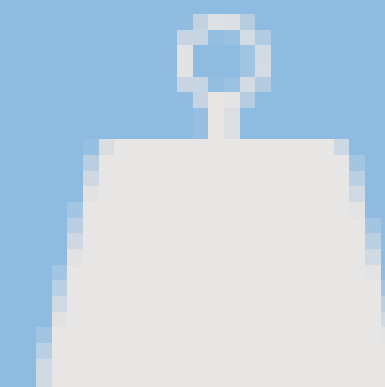
**FRÉQUENCE**



**PROGRESSION**



**INTENSITÉ**





# Règle des trois "V"

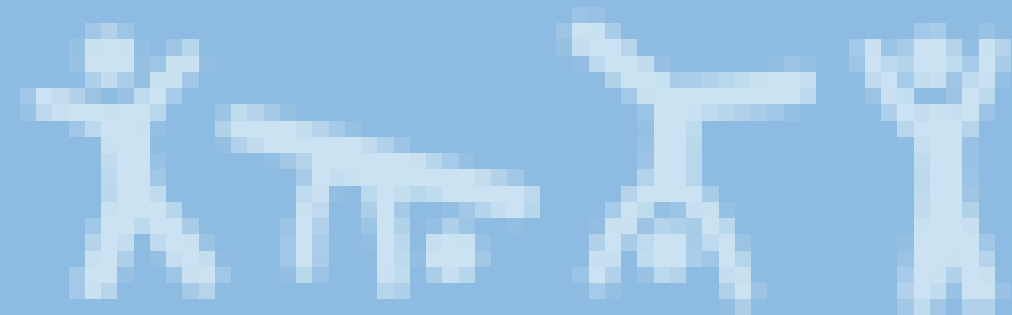


NON-VERBAL

VERBAL

VISUEL

VOCAL



# Règle des trois "V"



NON-VERBAL

VOCAL



# 38%

# VOCAL

= CE QUE LE SON TRANSMET





## LE PARA-VERBAL

## LES SILENCES



# Règle des trois "V"

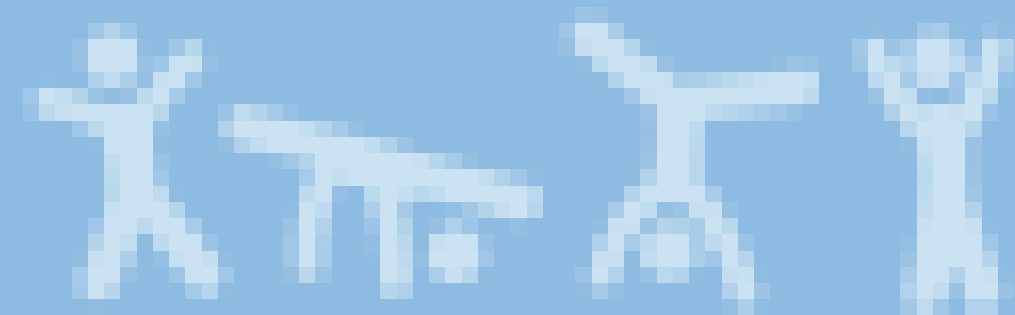


NON-VERBAL

VERBAL

VISUEL

VOCAL





# Règle des trois "V"



VERBAL



# 7%

# VERBAL

= CE QUE LES MOTS TRANSMETTENT





# Le choix des mots

- **PRISE DE CONSCIENCE**
- **EFFET NOCEBO**
- **EXPRESSIONS POSITIVES**
- **BIENVEILLANCE**
- **DIMINUTION DU STRESS**

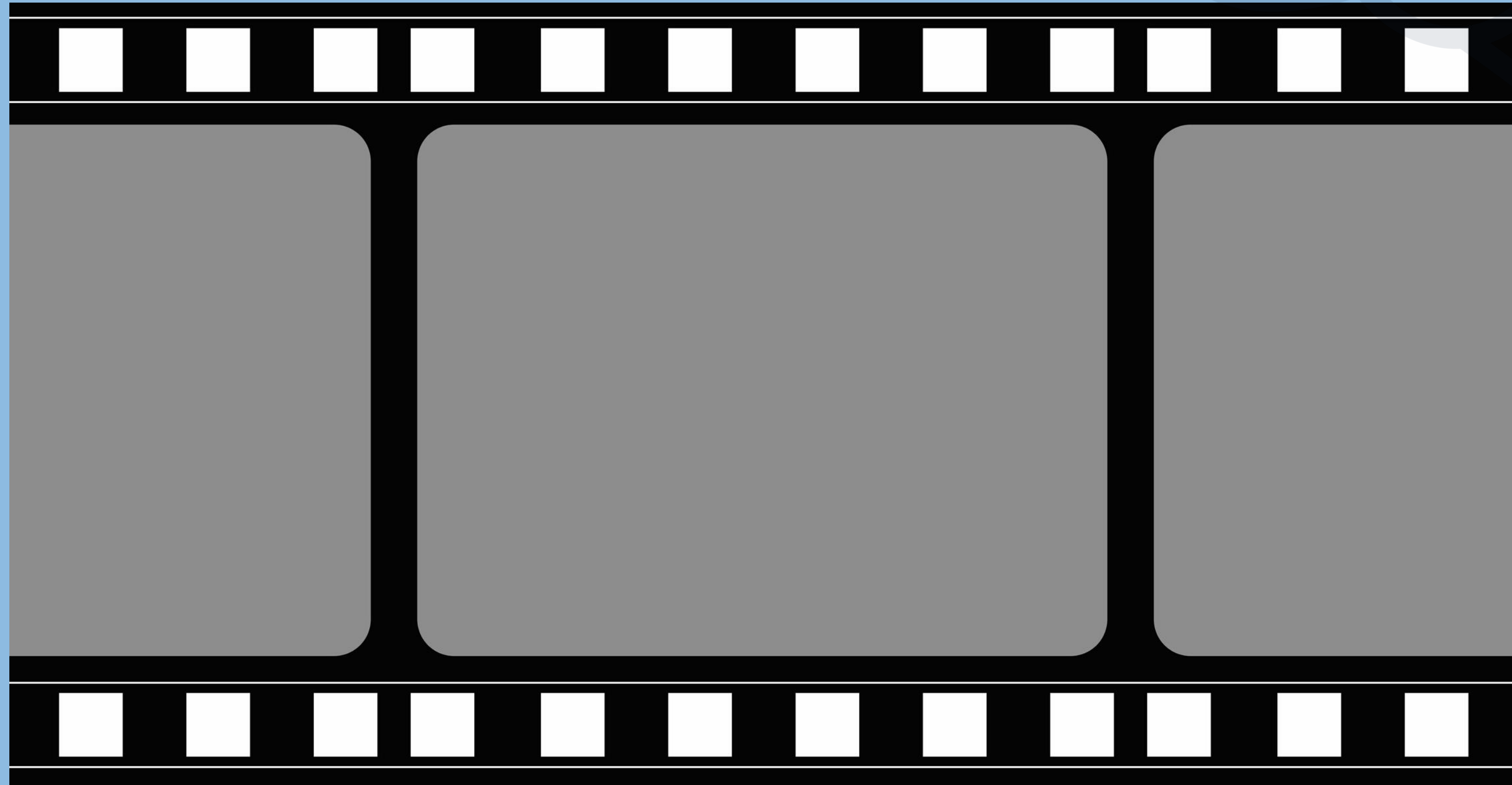
INDIFFÉRENCE  
DÉPERSONNALISATION  
NE PAS SOURIRE  
NE PAS PRÉVENIR

"NE BOUGEZ PAS"  
"JE VOUS ATTACHE"  
"CA VA PAS ÊTRE FACILE"  
"BON COURAGE"  
"SOUCI AVEC UN AUTRE"

"CA VA PIQUER"  
"MAL"  
"PEUR"  
"FROID"  
"ÇA BRÛLE"  
"SERREZ LES DENTS"

"NE PAS..."

# MIEUX QUE DES MOTS...



**MERCI A VOUS POUR CES  
DEUX JOURS**

**PRENEZ SOIN DE VOUS...**

**POUR PRENDRE SOIN D'EUX !**

