

# Sommaire

<b>Introduction</b> .....	15
<b>Partie 1 - Les bases conceptuelles</b> .....	17
<b>La communication au centre de la philosophie du soin</b> .....	18
<b>I. L'homme en constante évolution</b> .....	18
1. Permanence et évolution de l'homme .....	18
2. La notion de crise .....	20
3. La rencontre autour du soin .....	20
<b>II. Le patient est une personne</b> .....	21
1. Le patient est un être humain .....	21
2. Une affaire de légalité .....	22
3. Pour une éthique du soin .....	23
<b>III. La relation d'aide</b> .....	23
1. Qu'est-ce que la relation d'aide? .....	23
2. Place de la communication dans la relation d'aide .....	24
3. Les éléments qui parasitent la relation d'aide .....	25
<b>IV. La question de l'influence</b> .....	26
1. Un élément de maturation dans la relation .....	26
2. La place de la suggestion .....	28
3. Les limites de l'influence .....	31
4. L'information au patient .....	32
<b>Les attitudes de communication</b> .....	34
<b>I. L'empathie</b> .....	34
1. Définir l'empathie .....	34
2. Les différentes formes d'empathie .....	35
3. Fonction et utilité de l'empathie .....	36
4. Comment manifester son empathie? .....	36
<b>II. La congruence</b> .....	38
1. Définir la congruence .....	38
2. La fonction de la congruence .....	38
<b>III. Les différents niveaux d'écoute</b> .....	39
1. Définir l'écoute .....	39
2. Les différentes écoutes soignantes .....	40
3. Le maniement de l'écoute par le soignant .....	40

<b>IV. Autres attitudes et principes de communication soignante</b> .....	<b>41</b>
1. L'attention positive inconditionnelle .....	41
2. L'accueil des émotions .....	42
<b>V. Quelques questions pour une bonne communication</b> .....	<b>42</b>
<b>Les techniques de communication</b> .....	<b>44</b>
<b>I. Questions ouvertes et fermées</b> .....	<b>44</b>
1. Questions ouvertes .....	44
2. Questions fermées .....	44
<b>II. Formulations et reformulations</b> .....	<b>45</b>
1. La formulation en écho .....	45
2. La formulation en reflet .....	45
3. La reformulation .....	46
<b>III. Le focusing, la clarification et la confrontation</b> .....	<b>46</b>
1. Le focusing et la clarification .....	46
2. La confrontation .....	47
3. La gestion des silences .....	47
<b>IV. Quand et comment utiliser ces techniques ?</b> .....	<b>48</b>
1. Le risque d'un rendez-vous manqué .....	48
2. L'évaluation .....	49
<b>Les différents niveaux de communication</b> .....	<b>50</b>
<b>I. Une approche complète de la communication</b> .....	<b>50</b>
1. Données générales .....	50
2. Le contexte de l'acte de communication .....	51
3. Particularités de la relation entre soignant et soigné .....	51
<b>II. La communication non verbale</b> .....	<b>53</b>
1. La proxémique : territoire et espace vital .....	54
2. L'expression faciale .....	55
3. Le regard .....	55
4. Gestes et postures .....	56
5. Attitudes des mains et des bras .....	56
6. Attitudes des jambes .....	57
7. Apparence, odeurs .....	57

<b>III. Le contact physique : le toucher</b> .....	<b>57</b>
1. L'art de soigner commence par l'art du toucher .....	57
2. Les caractéristiques du toucher .....	58
<b>Communication et anxiété</b> .....	<b>60</b>
<b>I. Définition des concepts</b> .....	<b>60</b>
1. L'anxiété .....	60
2. L'angoisse .....	60
3. La peur .....	61
4. Éléments particuliers .....	61
<b>II. Les différents types d'anxiété</b> .....	<b>62</b>
1. L'anxiété légère .....	62
2. L'anxiété modérée .....	62
3. L'anxiété grave .....	62
4. L'état de panique .....	63
<b>III. Communiquer avec une personne anxieuse</b> .....	<b>63</b>
1. Communication et anxiété légère .....	63
2. Communication et anxiété modérée .....	63
3. Communication et anxiété grave ou états de panique .....	64
<b>IV. L'angoisse de séparation chez l'enfant</b> .....	<b>64</b>
1. Construction et devenir de l'angoisse de séparation .....	64
2. Manifestations du trouble « angoisse de séparation » .....	65
3. Communication et angoisse de séparation .....	65
<b>V. Communication et névrose d'angoisse</b> .....	<b>66</b>
1. Définition .....	66
2. Névrose d'angoisse et soins .....	66

## **■ Partie 2 - Diversité des pathologies et modes de communication** .....

<b>Le patient addictif</b> .....	<b>70</b>
<b>I. La toxicomanie</b> .....	<b>70</b>
1. Spécificités .....	70
2. Les modes de communication qui en découlent .....	72
3. Cas concret .....	72

<b>II. L'alcoolisme</b> .....	<b>73</b>
1. Spécificités .....	73
2. Les modes de communication qui en découlent .....	74
3. Cas concret .....	75
<b>III. L'anorexie-boulimie</b> .....	<b>76</b>
1. Spécificités .....	76
2. Les modes de communication qui en découlent .....	77
3. Cas concret .....	78
<b>IV. De nouvelles addictions ?</b> .....	<b>79</b>
1. Une société en mutation .....	79
2. Les modes de communication qui en découlent .....	80
3. Dépendance et dangerosité .....	80
■ <b>Fiche 1. – Communication et agressivité</b> .....	<b>82</b>
<b>Le patient douloureux, la fin de vie</b> .....	<b>84</b>
<b>I. La douleur aiguë</b> .....	<b>84</b>
1. Spécificités .....	84
2. Les modes de communication qui en découlent .....	85
3. Cas concret .....	86
<b>II. La douleur chronique</b> .....	<b>87</b>
1. Spécificités .....	87
2. Les modes de communication qui en découlent .....	88
3. Cas concret .....	88
<b>III. Les soins palliatifs</b> .....	<b>89</b>
1. Spécificités .....	89
2. Les modes de communication qui en découlent .....	90
3. Cas concret .....	90
<b>IV. La fin de vie</b> .....	<b>91</b>
1. Spécificités .....	91
2. Les modes de communication qui en découlent .....	92
3. Cas concret .....	93
■ <b>Fiche 2. – Communication et entourage du patient</b> .....	<b>94</b>

<b>Le patient psychiatrique</b> .....	<b>96</b>
<b>I. Spécificités de la relation</b> .....	<b>96</b>
<b>II. La dépression</b> .....	<b>97</b>
1. Spécificités .....	97
2. Les modes de communication qui en découlent .....	99
3. Cas concret .....	100
<b>III. Les psychoses</b> .....	<b>100</b>
1. Spécificités .....	100
2. Les modes de communication qui en découlent .....	103
3. Cas concret .....	103
<b>IV. Intimité et psychiatrie</b> .....	<b>104</b>
1. Problématique .....	104
2. Les risques d'atteinte à l'intimité du patient psychiatrique .....	105
3. Intimité et communication .....	105
<b>V. Crise suicidaire et communication</b> .....	<b>106</b>
1. Définir la « crise suicidaire » .....	106
2. Prodromes suicidaires .....	106
3. Communiquer avec le patient à idées suicidaires .....	107
■ <b>Fiche 3. – Communication et adhésion thérapeutique</b> .....	<b>108</b>
<b>Le patient chronique</b> .....	<b>110</b>
<b>I. Pathologies non évolutives</b> .....	<b>110</b>
1. Spécificités .....	110
2. Les modes de communication qui en découlent .....	112
3. Cas concret .....	112
<b>II. Pathologies dégénératives</b> .....	<b>113</b>
1. Spécificités .....	113
2. Les modes de communication qui en découlent .....	114
3. Cas concret .....	115
<b>III. Pathologies dépendantes de soins lourds</b> .....	<b>116</b>
1. Spécificités .....	116
2. Les modes de communication qui en découlent .....	117
3. Cas concret .....	117

<b>IV. Pathologies actualisantes</b> .....	<b>118</b>
1. Spécificités .....	118
2. Les modes de communication qui en découlent .....	119
3. Cas concret .....	120
<b>V. Un fait de communication : l'effet placebo</b> .....	<b>120</b>
1. Définir l'effet placebo .....	120
2. Comment fonctionne l'effet placebo .....	121
3. L'effet placebo, une donnée du soin .....	122
4. Importance de l'effet placebo .....	122
5. Communication et effet placebo .....	123
■ <b>Fiche 4. – Communication et handicap</b> .....	<b>124</b>
<b>Le patient non communicant</b> .....	<b>126</b>
<b>I. Le nourrisson</b> .....	<b>126</b>
1. Spécificités .....	126
2. Les modes de communication qui en découlent .....	128
3. Cas concret .....	129
<b>II. La démence</b> .....	<b>129</b>
1. Spécificités de la maladie d'Alzheimer .....	129
2. Les modes de communication qui en découlent .....	131
3. Cas concret .....	132
<b>III. Le patient comateux</b> .....	<b>133</b>
1. Spécificités .....	134
2. Les modes de communication qui en découlent .....	136
3. Cas concret .....	137
■ <b>Fiche 5. – Communication et transmissions</b> .....	<b>138</b>
<b>Le patient à atteinte corporelle</b> .....	<b>140</b>
<b>I. Pathologies urogénitales</b> .....	<b>140</b>
1. Spécificités .....	140
2. Les modes de communication qui en découlent .....	141
3. Cas concret .....	142

<b>II. Les grands brûlés</b> .....	<b>143</b>
1. Spécificités .....	143
2. Les modes de communication qui en découlent .....	145
3. Cas concret .....	145
<b>III. Les altérations du schéma corporel</b> .....	<b>146</b>
1. Spécificités .....	146
2. Les modes de communication qui en découlent .....	148
3. Cas concret .....	148
<b>Conclusion</b> .....	<b>151</b>
<b>Glossaire</b> .....	<b>154</b>
<b>Repères bibliographiques</b> .....	<b>157</b>
<b>Sites institutionnels</b> .....	<b>159</b>