

SOMMAIRE

| | |
|--------------------|---|
| Introduction | V |
|--------------------|---|

1^{re} PARTIE

| | |
|--|---|
| LE PROCESSUS DE LA COMMUNICATION | 1 |
|--|---|

| | |
|--|---|
| CHAPITRE I. CARACTÉRISTIQUES DE LA COMMUNICATION | 3 |
|--|---|

| | |
|--|---|
| <i>Communication humaine et communication animale.</i> | 3 |
|--|---|

| | |
|--|---|
| <i>Modèle de la communication dyadique</i> | 8 |
|--|---|

| | |
|----------------------------------|----|
| <i>Métrique et tension</i> | 16 |
|----------------------------------|----|

| | |
|---|----|
| <i>Comportement communicant de l'émetteur et du récepteur.</i> .. | 19 |
|---|----|

| | |
|--|----|
| <i>Fonctions de la communication</i> | 20 |
|--|----|

| | |
|---|----|
| CHAPITRE II. LA COMMUNICATION VERBALE | 23 |
|---|----|

| | |
|------------------------------------|----|
| <i>Structure du langage.</i> | 23 |
|------------------------------------|----|

| | |
|---|----|
| <i>Traits constitutifs du langage parlé</i> | 26 |
|---|----|

| | |
|--|----|
| <i>Aspects vocaux, non verbaux, de l'élocution</i> | 29 |
|--|----|

| | |
|---|----|
| <i>Les significations du silence.</i> | 33 |
|---|----|

| | |
|---|----|
| <i>La communication téléphonique.</i> | 35 |
|---|----|

| | |
|--------------------------------------|----|
| <i>La communication écrite</i> | 37 |
|--------------------------------------|----|

| | |
|---|----|
| CHAPITRE III. LA COMMUNICATION NON VERBALE (CNV). | 39 |
|---|----|

| | |
|---------------------------------------|----|
| <i>Les signaux non verbaux.</i> | 39 |
|---------------------------------------|----|

| | |
|---------------------------------|----|
| <i>La mimique faciale</i> | 42 |
|---------------------------------|----|

| | |
|-------------------------|----|
| <i>Le regard.</i> | 44 |
|-------------------------|----|

| | |
|---|----|
| <i>Les gestes et les mouvements du corps.</i> | 45 |
|---|----|

| | |
|----------------------------------|----|
| <i>Le contact physique</i> | 49 |
|----------------------------------|----|

| | |
|---------------------------|----|
| <i>Les postures</i> | 51 |
|---------------------------|----|

| | |
|--|----|
| <i>Le comportement dans l'espace</i> | 53 |
|--|----|

| | |
|---------------------------------|----|
| <i>L'aspect extérieur</i> | 58 |
|---------------------------------|----|

| | |
|---------------------------------------|----|
| <i>Les fonctions de la CNV.</i> | 60 |
|---------------------------------------|----|

| | |
|---|----|
| CHAPITRE IV. LES OBSTACLES À LA COMMUNICATION | 65 |
|---|----|

| | |
|--|----|
| <i>Importance et conséquences graves</i> | 65 |
|--|----|

| | |
|--|----|
| <i>L'émission inefficace</i> | 68 |
| <i>La réception inefficace</i> | 69 |
| <i>La disjonction de la communication</i> | 70 |
| <i>Les perturbations de la communication dans le canal</i> | 71 |
| <i>La localisation et la correction des erreurs</i> | 72 |
| <i>La multiplication des erreurs dans les communications en chaîne</i> | 75 |

2^e PARTIE

| | |
|---|-----|
| LA COMMUNICATION AVEC LE MALADE | 77 |
| CHAPITRE V. L'ENTRETIEN ET SES PHASES | 79 |
| <i>Les dimensions spatiale et temporelle</i> | 79 |
| <i>La dimension affective</i> | 84 |
| <i>Première phase de l'entretien : la rencontre</i> | 86 |
| <i>Deuxième phase de l'entretien : l'interaction</i> | 88 |
| <i>Troisième phase : fin de l'entretien et évaluation</i> | 92 |
| CHAPITRE VI. LES OBJECTIFS ET LES CONTENUS DE L'ENTRETIEN | 95 |
| <i>Enregistrement de l'anamnèse</i> | 95 |
| <i>Information et consentement éclairé</i> | 104 |
| <i>Le soutien psychologique et le comportement rassurant</i> | 115 |
| <i>La communication avec les proches du malade</i> | 123 |
| <i>Vérités et mensonges entre médecin et malade</i> | 128 |
| CHAPITRE VII. LA COMPÉTENCE DU MÉDECIN DANS LE DOMAINE DE LA COMMUNICATION | 139 |
| <i>Les connaissances</i> | 140 |
| <i>Les capacités</i> | 145 |
| <i>Les attitudes</i> | 152 |
| CHAPITRE VIII. OBSTACLES ET ERREURS DANS LA COMMUNICATION MÉDECIN-MALADE | 157 |
| <i>Fréquence et conséquences</i> | 157 |
| <i>Les causes</i> | 162 |
| <i>Enseignement/apprentissage de la technique de communication</i> | 178 |
| Bibliographie | 189 |