

Iatrogénèse de la communication

**En particulier dans le cadre de l'annonce de
« mauvaises nouvelles »**

19ème JOURNEE NATIONALE D'ACTUALITES MEDICALES EN SOINS PALLIATIFS

Organisée par le collège des médecins de la SFAP

Régis Aubry

19 10 2018

Pour communiquer efficacement, il faut...

- *Se sentir bien et pas trop sûr de soi*
- *Avoir du respect et de la disponibilité pour celui avec qui on communique*
- *Connaître quelques stratégies de communication (verbale et non verbale)*
- *Connaître les mécanismes psychiques qui protègent notre interlocuteur de la violence de certaines paroles*

Connaître quelques outils et stratégies de communication

1 Communication verbale

- **Le principal outil de communication est la voix:**

Ce qui renforce le sens et le poids des mots est le son de la voix, sa hauteur (entre grave et aigu), son intensité ou volume (de faible à fort) son timbre (du sourd à l'éclatant, ou du doux à l'aigre), sa tessiture (ou amplitude ou ambitus), les intonations, le vibrato, le rythme ou le débit des mots

- **Le sens des mots, véhiculé par la voix**

Le sens donné aux mots n'est pas le même selon que l'on est, ou pas, un professionnel de la santé.

Des associations d'idées, des représentations sont attachées au mot (ex. de la représentation attachée au mot « cancer »)

Connaître quelques outils et stratégies de communication

1 Communication verbale (2)

...Le sens des silences,

Le silence permet à celui avec qui on communique

- de s'approprier l'information donnée*
- de s'exprimer en sachant qu'il sera écouté*

Le respect des limites sensorielles d'autrui

- Rien ne sert de bien parler si celui à qui l'on parle est sourd ou malentendant (dans ce cas il faut adapter sa voix)

Connaître quelques outils et stratégies de communication

2. Communication non verbale

Notre attitude, nos yeux, le positionnement de notre corps, nos hésitations, nos émotions révèlent ou trahissent ce que nous ressentons et parlent parfois plus que les mots.

Il faut le savoir et éventuellement s'en servir

Connaître quelques outils et stratégies de communication

2. Communication non verbale (2)

Les sens *le toucher, le regard, l'ambiance sonore, les odeurs*
...peuvent faciliter la communication

Le calme, la disponibilité, le respect

La proximité. *Etre proche (ni trop, ni trop peu), à hauteur de la personne à qui l'on parle; s'abstenir de mouvements pendant la prise de parole afin d'éviter les diversions de l'attention*

Au delà des mots: *parler lentement, avoir une voix grave, en regardant la personne dans les yeux*

L'écrit *Etre lu pour être compris, écrire pour comprendre et organiser sa pensée, laisser une trace...*

Connaître les mécanismes psychiques qui protègent de la violence de certaines paroles

Les mécanismes de déni sont des mécanismes de protection, des « écoutilles de la conscience » qui se ferment lorsque les propos sont inentendables et qui s'ouvriront au fur et à mesure de la capacité de la personne à entendre ce qui lui a été dit, ce qu'elle a écouté.

Mal communiquer

« Mal s'exprimer »

Mal Parler : avec un rythme trop rapide, avec un mauvais positionnement de sa voix, une intensité trop forte ou au contraire trop faible...

Ne rien dire : autant les silences peuvent servir la communication, autant l'excès de silence peut avoir un effet contraire

Ne pas en dire assez c'est laisser libre cours à l'imagination, l'angoisse, les fantasmes, les peurs, les représentations.

Tout dire, voire en dire trop: c'est en rajouter, ne pas respecter les limites de l'entendable, faire naître des peurs supplémentaires.

Mentir

c'est empêcher toute communication future et mettre en péril la relation et la confiance

« Mal dire »

Tenir des propos scientifiques.

Parler à la troisième personne

Parler en jargon médical.

Avoir des propos philosophiques, allégoriques, métaphoriques

Emprunter des termes du registre religieux

Avoir des propos détachés, décalés, utiliser des lieux communs

Utiliser des propos condescendants. Vouloir être rassurant

Choisir le registre affectif, fusionnel.

Utiliser des phrases assassines

Être culpabilisant. Être culpabilisé. Être angoissé. Être logorrhéique.

Être trop sûr de soi, ne pas laisser assez de place pour le doute

Être trop peu sûr de soi, introduire trop de doute

médire

Laisser entendre qu'un autre « confrère » aurait pu mieux faire

*c'est introduire le doute, la suspicion, c'est faire vaciller la confiance,
c'est introduire le jugement de valeur*

mal communiquer « sans les mots »

ne pas regarder ou trop regarder

ne pas toucher ou trop toucher.

être inexpressif

avoir une attitude inadaptée

*Mal assis sur la chaise, debout et en blouse au pied du lit ou le
malade est couché, nu*

ne pas bouger être figé, « de marbre »

trop bouger tordre un trombone en parlant, tripoter un stylo,
trépider des pieds, faire trop de gestes, marcher en parlant