



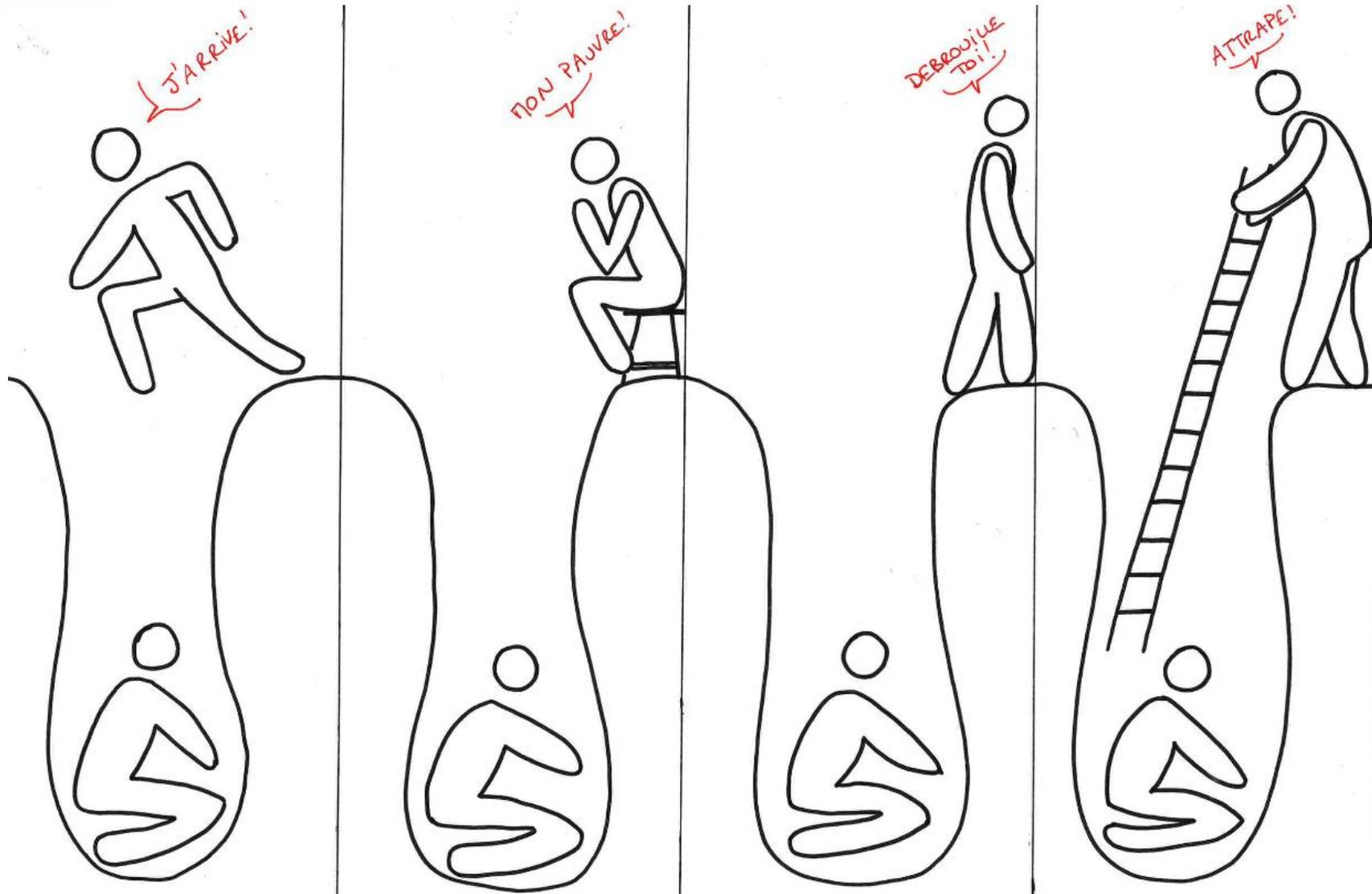
Urg'Ara

Bien communiquer dans les soins, les mots qui soulagent les maux.

Céline Morel-Chevillet

IADE SMUR-Référente CESU 74

Centre hospitalier Annecy Genevois 74



SYMPATHIE

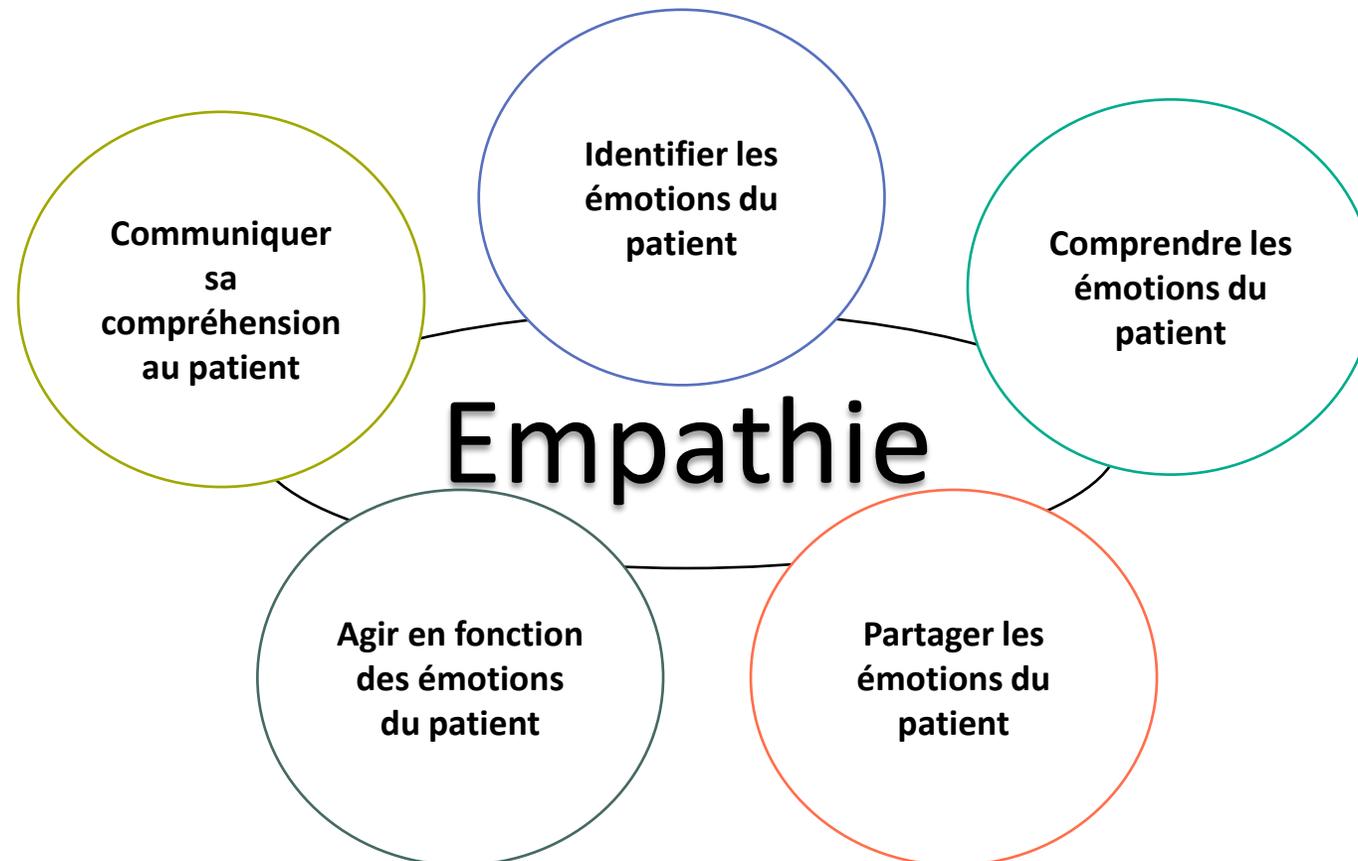
COMPASSION

ANTIPATHIE

EMPATHIE

L'empathie

Capacité à comprendre et reconnaître l'état émotionnel d'autrui



Empathie, avantages et inconvénients

- **Patients plus satisfaits** de leur relation avec le soignant empathique
- Amélioration de la **qualité des informations** recueillies
- Mise en place d'une **alliance thérapeutique**



- **Épuisement professionnel** par exposition récurrente aux émotions du patient
- **Fatigue compassionnelle** liée à l'**exposition répétée à la détresse psychologique des patients**
- Mise en place de mécanisme de défense (**blindage**)

Passer de l'empathie à la **Communication Thérapeutique**

Créer une **alliance** et une relation de **confiance**

Favoriser **l'adhésion au soin**

Augmenter la qualité des **informations échangées**

Diminuer les complications (les plaintes)

Améliorer le **confort** du patient et du soignant

HUMANISER LA PRISE EN SOIN

Sujets sains

Stimulus douloureux :
électrode thermique

Administration rémifentanyl

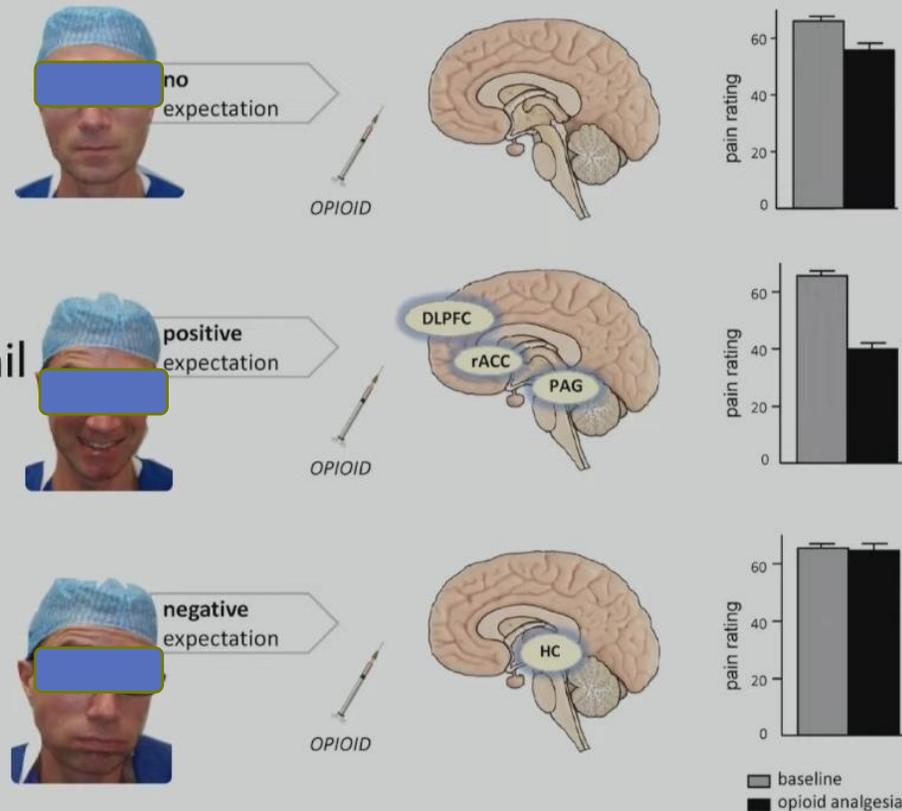
3 attitudes :

neutre

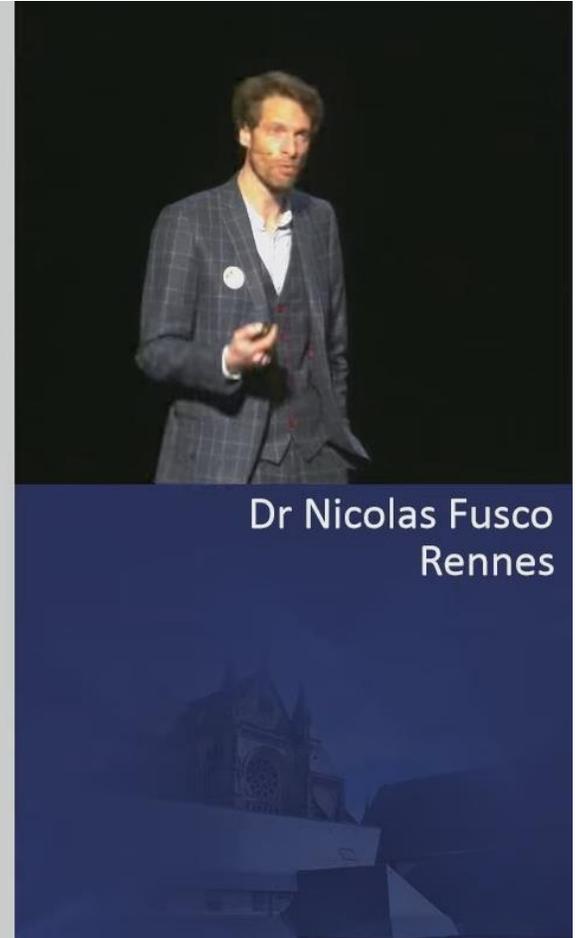
positif

négatif

IRMf



[Bingel, Neuroscience Letters, 2012]

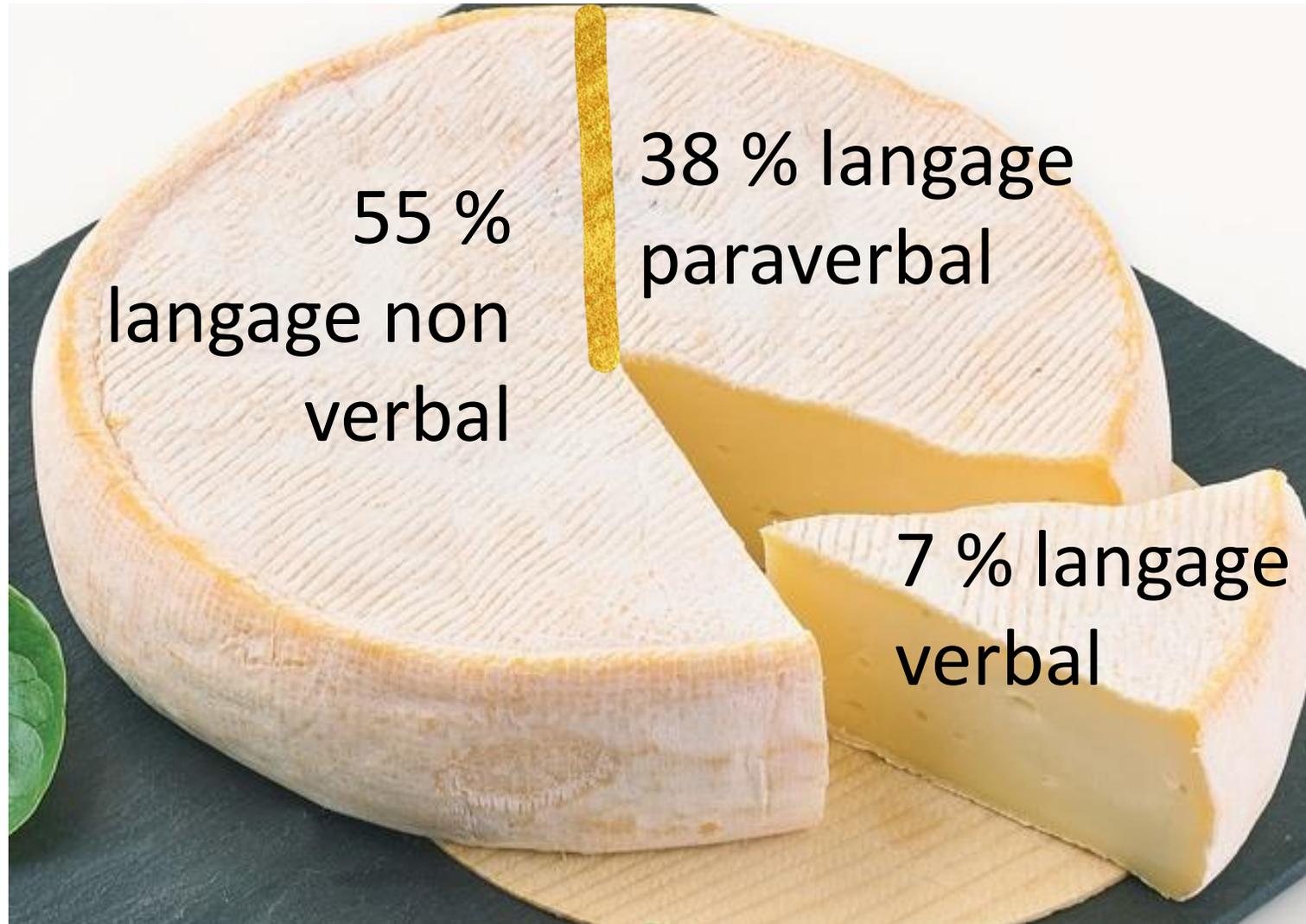


Dr Nicolas Fusco
Rennes

Sources : Faut-il encore utiliser des échelles de douleur en postop ? - Dr N FUSCO - SFAR Rennes 2023

<https://www.youtube.com/watch?v=7SEd-dlyjVM>

Un message reçu c'est ...



Et si on s'intéressait aux mots?

Le langage verbal est le plus simple à observer, à entendre (chez soi et les autres).

Pratiquer l'asepsie verbale!

Simple et efficace!

Un changement à la fois!

Avec indulgence envers soi-même!



Le langage négatif

Il est plus efficace de dire ce qu'il faut faire que ce qu'il ne faut pas faire!

Fermez la porte!

Les mots qui font mal

mal
brulant
froid
lourd
piquer
peur
couper
pistolet
griffer
attacher
potence
dur
hésiter
cri

Les mots qui protègent

Sécurité

calme

moelleux

confortable

soleil

protégé

chaleur

léger

confiance

fraicheur

doux

équilibre

Les mots à remplacer

Mais

Et, et en même temps

Essayer

Faire de son mieux

Si

Dès que

Les « petit »

À éviter

C'est difficile

C'est un défi

À NOUS DE
JOUER



La communication
thérapeutique est la
première marche de
l'hypnose

Pour aller plus loin : des livres

- La communication dans le soin, Hypnose médicale et techniques relationnelles
Franck Bernard, Hervé Musellec, édition Arnette
- Hypnose, douleur aigue et anesthésie
Claude Virot, Franck Bernard, édition Arnette
- Hypnose médicale en situation difficile
Franck Garden-Brèche, Stéphanie Desanneaux-Guillou, édition Arnette
- Les secrets de la communication : les techniques de la PNL
John Grinder, édition j'ai lu
- Les quatre accords toltèques
Don Miguel Ruiz, édition JouVence
- Emotions : enquête et mode d'emploi
Art-mella, édition Pourpenser

Pour aller plus loin : des vidéos

Faut-il encore utiliser des échelles de douleur en postop ? - Dr N FUSCO - SFAR Rennes 2023

<https://www.youtube.com/watch?v=7SEd-dlyjVM>

Initiation pratique à la communication thérapeutique - Dr L MARTIN - SFAR Rennes 2023

https://www.youtube.com/watch?v=y_Zb2aTBa4U

Communication négative en SMUR - CESU 74 - <https://www.youtube.com/watch?v=c27OgLukFoA>

Communication positive en SMUR - CESU 74 - <https://www.youtube.com/watch?v=IZctDDMjguE>



**Nous vous remercions
de votre attention**



Nous contacter :

urgara@urgences-ara.fr

www.urgences-ara.fr

Urg'Ara également sur les Réseaux Sociaux

