



Communication thérapeutique

... et douleur de la personne âgée

Congrès gériatrie, Pontivy 2016

Dr Copin-Eliat, MAR
V Perron, IADE
CHU Rennes



Communication thérapeutique

- Vous faites déjà... naturellement
... et par expérience
- Vous pouvez être encore plus efficace
Vous et les patients
Vous et l'équipe
Vous et vous

Communication thérapeutique

- Information, pas formation

Objectif: « soin » dans le meilleur confort

(soin douloureux, soin anxiogène, soin mal accepté,
consultation, information, hospitalisation, famille...)

- Confort, confiance, rapidité, stabilité, alliance



- Précautions vidéos, secret médical

Communication thérapeutique

- Partie 1... Communiquer de façon plus efficace pour un meilleur confort
- Partie 2... Aider les patients (âgés) douloureux



C Eliat-V Perron 2016

Une définition ?

- L'échange d'information qui se produit lors de l'entrevue clinique entre le médecin et patient, visant à établir un diagnostic (à travers l'objectivation des signes et symptômes), la compréhension intellectuelle et émotionnelle du patient et de la collecte de leurs particularités et des besoins individuels en fonction de leur mode de vie. Une bonne communication permet de régler le traitement le plus acceptable pour le patient (voir protocole) et améliorer les soins de santé

Alliance thérapeutique

- Collaboration active, le patient et le soignant travaillent ensemble, basée sur une appréciation partagée des problèmes et un accord sur les solutions possibles.(CUNGI, 2009)
- Empathie congruence ressources

communiquer

OBSERVER



- Qu'avez-vous observé ?
- Faire pareil
- Donner son attention entière à l'autre

Communiquer

- Langage corporel et voix
- Langage verbal



Communiquer: langage corporel

- Miroir

corporel, respiratoire, paraverbal, verbal,
émotionnel

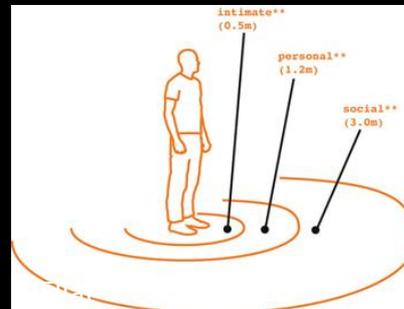
Les bonjour, les gestes

Communiquer: bonne distance

- Proxémie



Distances publique, sociale, intime



Communiquer: langage corporel

Position

Patient debout au bloc



Position du thérapeute: **basse ou égale** au sens propre et figuré: « vous savez, je ne sais pas » !

- Communiquer: faire pareil ! Je suis comme toi

Utiliser, travailler avec la respiration

- Exercice commun miroir respi avec voisin

Communication et langage corporel

- MIROIR, position, bonne distance
- S'accorder, se mettre en phase physiquement et émotionnellement.... créer un lien
- ... pour aller ensemble vers ...
- Le soin, le confort, l'adhésion, la participation, le soulagement, la compréhension, le calme...

Communication et langage verbal

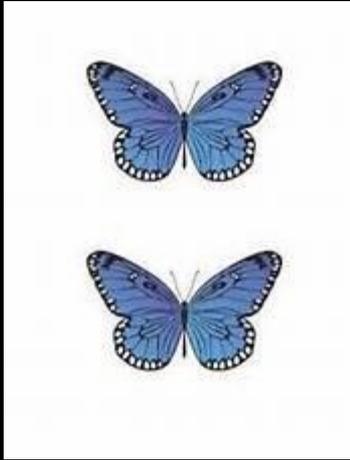
- On communique toujours, on ne peut pas ne pas communiquer
- Et même les non communiquant !

- La voix sans les mots:

Manière de parler, de manier les sons et les silences du langage

– Volume, Timbre, Intonation, Débit, Rythme

Parlons de la même chose...



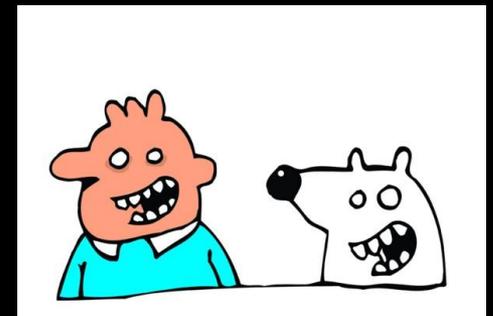
Langage verbal et suggestion

La plupart des patients (douloureux) sont en mode d'alerte désagréable qui les rend **hypersuggestibles**

Le mode de communication doit être adapté

Les deux cerveaux

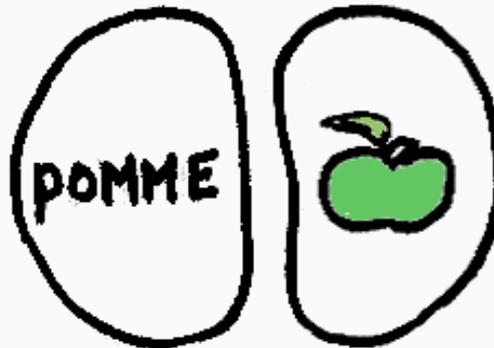
- Nos 2 hémisphères cérébraux ont un mode de fonctionnement très différent
- Nous percevons simultanément la réalité de 2 façons



Cerveau gauche

Pensée ---->

Logique
Analytique
Technique



Cerveau droit

<---- **Intuition**

Globale
Synthétique
Simultanée

Langage verbal: rassurer

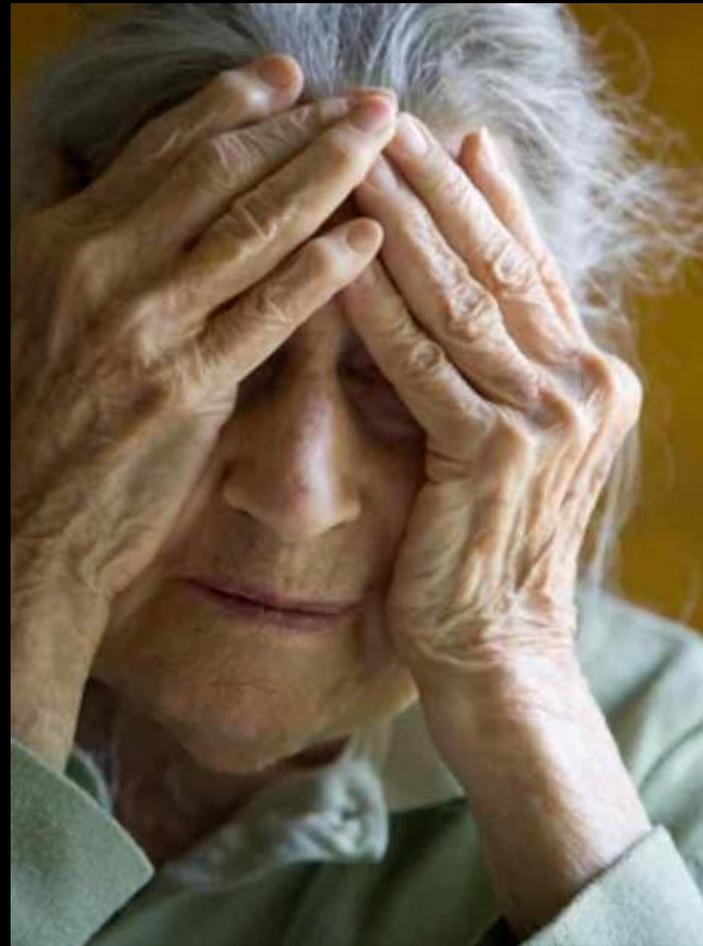


- **VALIDER** les émotions
- **compréhension et adhésion,**
- **encouragements**

- **Reconnaître la réalité** de ce que vit le patient: communiquer une compréhension de la situation et des sentiments associés

Langage verbal: rassurer, valider

- Ca fait peur d' être dans un endroit nouveau comme ici
- C' est vrai qu' il y a beaucoup de monde, des appareils...
- Tu cries très fort, et tu as bien raison de crier comme ça avec cette jambe qui te fait mal
- Vous pleurez
- Je vois que ça n' est pas la grande forme
- J'entends que vous avez peur



Langage verbal, rassurer, utiliser les ressources

- Laisser le choix
- Chercher le confort, diffuser le confort
- Écoute empathique
- Communiquer avec les proches

Communiquer autrement, pourquoi?

- J' ai rien compris....



- Je vais avoir mal
- Je vais avoir peur
- Je vais sentir
- J' ai très peur, et je sens déjà des choses
- Et en plus je pense à



Le cerveau droit a un langage sensoriel

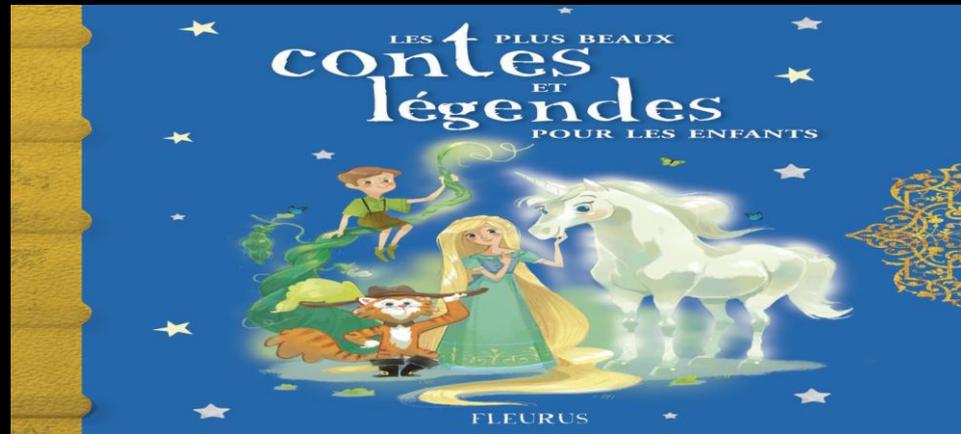
Visuel

Auditif

Kinésthésique

Olfactif

Gustatif



Exercice groupe

Poésie, film, livre, histoire enfant....

Langage verbal

- Il faut donc apprendre à soigner notre communication
- Avoir conscience de l'état de conscience
- Vous avez froid? Avez-vous mal?
- Nous induisons des pensées négatives ou positives en fonction des mots utilisés...
- Suggestion
- Essayer de...

- **Quand "Ne t'inquiète pas" communique de la peur : perceptions des enfants sur les comportements de réassurance et de distraction des parents au cours d'un soin douloureux**
McMurtry CM, Chambers CT, McGrath PJ, Asp E.
When "don't worry" communicates fear : Children's perceptions of parental reassurance and distraction during a painful medical procedure



Langage verbal: rassurer, suggérer

- Saupoudrage: confiance, confort, agréable, bien être, sécurité, assurance...
- Mots positifs, expressions ouvertes
- encouragements

Mots à éviter et à remplacer par...

- N'ayez pas peur
- Est-ce que vous avez mal?
- Ça ne va pas être long
- Vous n'avez pas froid
- Soyez rassuré
- Êtes-vous soulagé?
- Ca va être court
- Avez-vous assez chaud

...

- On vous a expliqué en quoi consiste l'examen?
- Pas trop peur pour cette ponction?
- Vous vous sentez bien
- Vous êtes bien à jeun?
- Que savez vous de l'examen?
- Que voulez vous savoir de cette ponction?
- Comment vous sentez vous?
- Qu'avez-vous mangé depuis hier soir?

Langage verbal, ressources

- Le patient a des ressources
- Tous !
- Il faut aller les chercher

- VAKOG Ds le langage

communiquer

- Accompagner l'autre dans son monde, avec lui
- Changer ses propres représentations (garder ses valeurs)

Patient aidant, patient debout, patient qui choisit

Patient qui a des ressources

Utiliser la logique seulement si le patient est en état de la comprendre

Parler au cerveau sensoriel et émotionnel,

douleur

- Expérience sensorielle et émotionnelle désagréable (VAKOG)
- Liens étroits douleur-anxiété
- douleur-sommeil
- douleur-mouvements
- douleur-relations



La plupart des patients (douloureux) sont en mode d'alerte désagréable qui les rend hypersuggestibles:

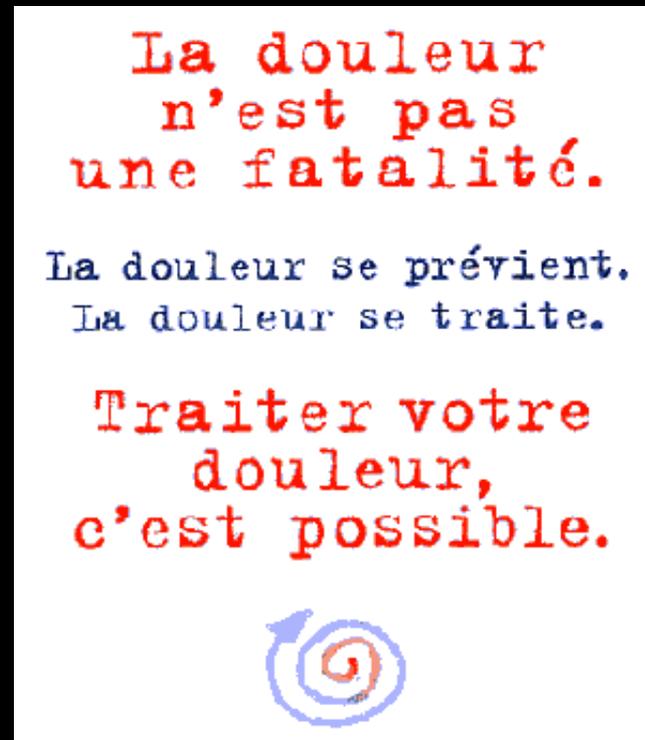
alerte

Perte des capacités d'analyse, modification des perceptions corporelles, changement de sensorialité

Le mode de communication doit être adapté

Communiquer sur la douleur, quelques progrès à faire...

- CHU



Richter Pain 2010 : effet linguistique SANS stimulus douloureux

Sujets sains

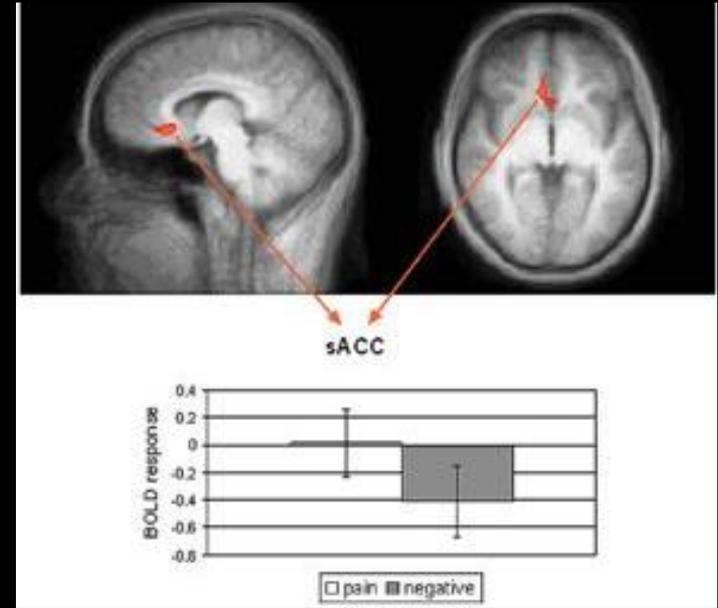
Mots liés ou non liés à la douleur

Tâches :

imagination à partir des mots

distraktion par comptage des lettres

IRMf



Matrice cérébrale de la douleur activée = Effet d'amorçage

Bingel Neuroscience Letters 2012: effet relationnel

Sujets sains

Stimulus douloureux :
électrode thermique

Administration rémifentanyl

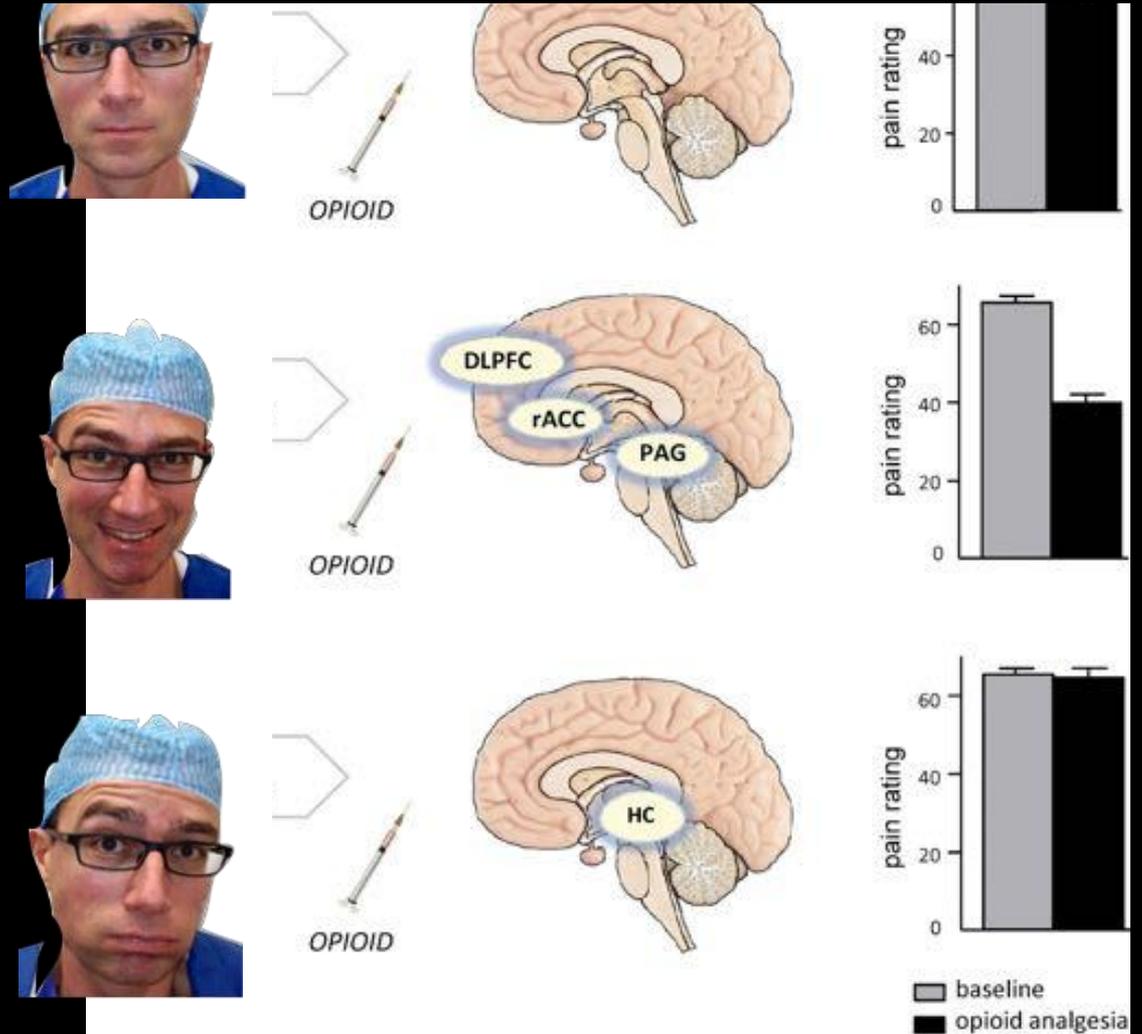
3 attitudes :

neutre

positif

négatif

IRMf



Modifier une douleur

- **Le soignant:** langage, attitude pour créer, entretenir, augmenter ou diminuer la douleur
parler au cerveau droit: sensorialité, VAKOG
- **Le patient:** ses ressources, sa sensorialité
VAKOG
- **quelles techniques** VAKOG

Modifier une douleur: quels outils ?

- Tout ce qui va modifier l'anxiété, le sommeil, la mise en mouvement, les relations....
- Distraction
- Confusion
- Métaphores spontanées ou construites: transformer une douleur... ou une anxiété
- Se mettre à l'abri: lieu de sécurité
- Apprentissage de l'analgésie de la main

Modifier une douleur

Prérequis: [créer le lien et valider](#) la douleur et les émotions qui l'accompagnent

Distraire [avec les ressources du patient](#)

Rire est incompatible avec la douleur

Raconter une histoire

Souvenir, moment agréable du passé,
entourage, moments-clés

Distraire...des études!

- **Gonfler un ballon diminue la douleur de la ponction veineuse.**

An evaluation of efficacy of ballon inflation on venous cannulation pain in children : a prospective, randomized, controlled study

Gupt D., Agarwal A., Dhiraaj S. – Anesth Analg 2006 May ; 102 (5) : 1372-5

Un résumé en français de cet article est consultable sur le site de ATDE-Pédiadol : www.pediadol.org (rubrique Non pharmacologique, douleur)

- Effects of music therapy on pain and anxiety in treating cancer patients: A feasibility study

[Cécilia Jourt-Pineau^{a, ,}](#), [Stéphane Guétin^b](#), [Sylvestre Le Moulec^a](#), [Jean-Michel Poirier^a](#),
[Bernard Ceccaldi^a](#)

La musicothérapie réceptive permet des réductions significatives de la douleur ($p < 0,001$) pendant la séance (-58,3 %) et jusqu'à 30 minutes après (-59,7 %). Une réduction de l'anxiété ($p < 0,001$) a été observée pendant la séance (-74,3 %) et jusqu'à 30 minutes après (-72,6 %).

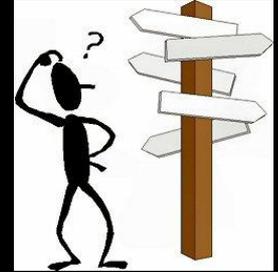
Distraction

- Se concentrer sur une image agréable, un objet, un son...
VAKOG
- Orienter l'attention du patient sur ce qu'il réussit déjà
- Donner une tâche concrète ou abstraite qui nécessite de l'attention
- Faire compter à rebours (7 en 7...) mois de l'année, fleurs, fixer un objet..

Utiliser ce que fait déjà le patient

Utiliser le concret

Confusion, surprise



- Accéder au cerveau droit
- Effacer la logique du cerveau gauche

confusion

- Confusion temporelle »on n'est pas encore arrivé à hier,,, »
- Désorientation de la syntaxe: double négation
- « vous n'êtes pas obligé d'oublier que... »
- « vous n'êtes pas indifférent à ce que je ne vous dis pas »
- Question incongrue
- « vous allez toujours à la piscine en avril »
- « que faisait Robinson avant l'arrivée de Vendredi »

METAPHORE

- douleur = dimension EMOTIONNELLE
- Facilement décrite par le patient, avec son langage comme une chose dans le corps
- Essentiel que nous répétions à voix haute chaque aspect, en copiant sa diction, ses mots...
- Puis initier le changement de la forme, de la chose, modifier: la douleur n'est plus figée

METAPHORE

- Très utile pour accompagner le soin
- Pour que le faire et le dire vont ensemble
- « *c'est peut être comme de la paille qui picote ou comme une poule qui picote, je ne sais pas, qu'en pensez vous? »* »

METAPHORE

- Métaphores réification
- Et langage métaphorique
- « j'ai l'impression d'avoir une boule dans la gorge, une barre dans le ventre... »

métaphores

- Langage métaphorique spontané
 - métaphores construites avec le patient
- « c'est comme si... » mode imaginaire du patient

Une utilisation : la réification, « chosifier »

vidéo barre abdo

Fibromyalgie réif 9mn à 11, 30

Exemples de deux outils

- **Lieu sûr** (se mettre en sécurité, faire appel à souvenirs, suggérer)
- **Analgésie de la main** (se mettre en sécurité, transformer la douleur, suggérer)

Lieu de sécurité

- A l'abri, sécurité, protégé ET agréable
- lieu connu ou imaginaire
- Du passé, du présent ou du futur
- Lieu... ou moment



Lieu de sécurtié

- Faire raconter... ou juste imaginer, en vakog
- Temps, saison, lumière, couleurs, paysage ?
- Sons, voix, musique, silence, bruits de la nature ?
- Température, position, contact, toucher, mouvements, marche ?
- Parfums ? Goûts ?

Le gant magique

- Le soignant propose au patient d'enfiler un gant de son choix qui a la particularité de protéger la main de toutes sensations désagréables et de la rendre insensible à toute douleur (vérification par un pincement sur le dos de la main)
- L'interrupteur ou le patch, la crème sont aussi de bonnes suggestions
- *Le truc: mettre de la sensorialité dans les protections et interroger le patient pour l'obliger à être actif*
- *Le thérapeute doit faire la même gestuelle*



- Nécessité d'instaurer un rapport instantané dans les 1eres secondes de la relation avec le patient
- Aide par le miroir corporel et verbal: lien physique et émotionnel fort
- Bonne distance corporelle
- Bonne hauteur du regard
- Questions ouvertes

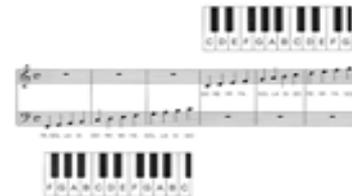
progresser, progressif



- Fractionner l'entraînement comme les sportifs



- Faire des gammes comme les musiciens



- Ecriture

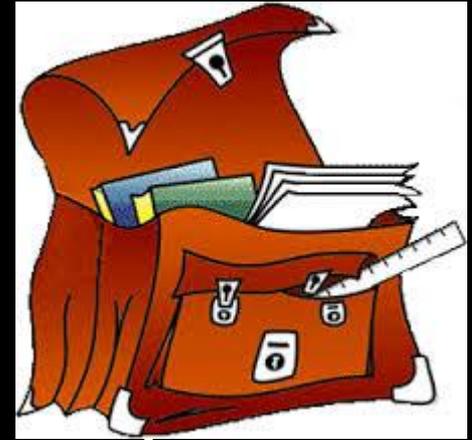




Aujourd'hui je décide de :

- reformuler avec les mots du patient
- poser des questions ouvertes
- parler au moment où la personne expire
- repérer et utiliser le canal sensoriel du patient

Se former



- formations qualifiantes
- acquisition de compétences et connaissances précises à la pratique de la communication thérapeutique
- Ateliers encadrés
- Congrès...

BIBLIOGRAPHIE

- Société française d'anesthésie-réanimation (www.sfar.org)
- Emergences Rennes
- Faymonville, Nyssen Communication soignant-soigné

Douleur et analgésie 2014

- La communication dans le soin : hypnose médicale et techniques relationnelles (F Bernard, H Musellec, ed Arnette, 2013).
- Comfort talk de Elvira Lang (www.comforttalk.com)
- Do words hurt ? Brain activation during the processing of pain-related words (Richter and alls, Pain, 2010).
- Pediadol : www.pediadol.org
- Ce que disent les contes (L Schnitzer, ed du Sorbier, 1995)
- Contes et métaphores thérapeutiques (D Gordon, 2006)
- Le sentiment même de soi (A Damasio, ed O Jacob, 2002)
- L'hôpital corps et âmes. Essais d'anthropologie hospitalière (MC Pouchelles, ed Arslan, 2003))
- Ces petits riens qui changent tout (S et L Terkel, 2012)