

Les aspects communicationnels de la rencontre avec le malade

Pr SEGHIR

I. Introduction

La communication est un processus social permanent qui fait que nous ne pouvons pas ne pas communiquer. Dans ce contexte, la question est comment on communique.

Le patient doit bénéficier d'une information claire et appropriée, exprimée en termes simples, centrée sur les aspects essentiels en tenant compte des interrogations, et de ses besoins.

II. Principes de bonne communication

1. Consentement éclairé : relève du concept de respect de l'autonomie qui fait référence au droit d'une personne de faire des choix et d'agir conformément aux valeurs et au système de croyances qui lui sont propres.

2. Ce que les patients ont besoin de savoir :

- ⇒ Le diagnostic ou le problème principal
- ⇒ Le degré d'incertitude du diagnostic ou du problème
- ⇒ Les risques associés au traitement
- ⇒ Les informations relatives à la durée prévue du rétablissement
- ⇒ La disponibilité et les coûts des traitements requis

3. Outil pour une bonne communication :

Plusieurs outils ont été élaborés en vue d'améliorer la communication comme le cadre SEGUE, conçu par l'Université Northwestern de Chicago (États-Unis) :

- ⇒ Set the stage (préparer l'entretien).
- ⇒ Elicit information (obtenir des informations).
- ⇒ Give information (fournir des informations).
- ⇒ Understand the patient's perspective (comprendre le point de vue du patient).
- ⇒ End the encounter (mettre un terme à l'entretien).

4. La compétence culturelle :

Pour être culturellement compétent il faut :

- ⇒ Être conscient des différences culturelles et les accepter
- ⇒ Connaître ses propres valeurs culturelles

- ⇒ Reconnaître que les croyances culturelles affectent la façon dont les patients perçoivent leur santé, interagissent avec les professionnels de santé et observent les traitements
- ⇒ Connaître le niveau d'alphabétisme du patient
- ⇒ Être capables de changer sa façon de travailler afin de s'adapter au contexte culturel ou ethnique du patient

III. Communication avec le patient

L'entretien entre soignant et patient doit être flexible abordant de façon cohérente :

- Les données médicales et personnels,
- Le contexte et le contenu de la consultation,
- La personnalité du patient
- Ses représentations qui sous-tendent sa perception de la maladie.

Les difficultés communicationnelles rencontrées peuvent être reliées à

- Une maîtrise insuffisante de la gestion du temps de parole,
- Une vérification insuffisante de la compréhension de l'information
- Une mauvaise gestion des réactions émotionnelles lors de l'entretien.

⇒ Incidence des émotions sur la relation médecin-malade

L'émergence d'émotions telles que l'anxiété ou la tristesse provoque des modifications, voire des ruptures de communication surtout si ces émotions surprennent le soignant par leur intensité ou par leur imprévisibilité.

Ce dernier, se protège en se retranchant derrière les aspects médicaux, mieux maîtrisés, sans tenir compte du vécu du patient, en changeant soudainement de thème ou en se distanciant du patient ce qui aura pour effet d'exacerber les sentiments d'incompréhension et d'isolement du malade.

Les raisons pour lesquelles un soignant n'est pas toujours à l'aise face à l'émotion de son patient renvoient à son propre vécu, à ses défenses, ses représentations et ses zones de fragilité personnelle.

IV. Communication avec les proches

Une famille n'est pas un simple groupe de personnes réuni pendant un temps donné, elle est régie par des principes directeurs c'est-à-dire des règles de fonctionnement, des codes, des liens d'appartenances et de filiations, mais aussi des croyances et une manière d'être où chacun de ses membres a une place et un rôle.

La rencontre médecin/patient/famille implique un interlocuteur supplémentaire : la famille, dont le mode de fonctionnement est inconnu et variable. Rencontrer une famille pour annoncer l'état de santé de leur proche doit se préparer,

Le médecin doit maîtriser sa communication verbale et non verbale (analogique), qui exprime à notre insu nos émotions et nos sentiments. Il doit adopter une démarche structurée pour transmettre les informations aux proches :

- Prendre son temps et écouter les proches avant de parler.
- Puis prendre la parole et décrire l'histoire médicale du patient : de la prise en charge initiale, à l'admission dans le service et de ce qui a été mis en place pour le patient, puis énoncer un diagnostic et pronostique.