

**République Algérienne Démocratique Et Populaire**  
**Ministre de L'enseignement Supérieur et de La Recherche Scientifique**

**Université Djilali Liabes Sidi Bel Abbès**  
**Faculté de Médecine Taleb Mourad Sidi Bel Abbès**  
**Département De Médecine**  
**Année universitaire 2024/2025**



**Cours Magistraux du Module de Psychologie Unité I**

**Titre : Aspects communicationnels de la rencontre avec**  
**le malade et sa famille**

**Professeur Saidene Kamel**  
**Professeur Hospitalo-Universitaire A La Faculté Taleb Mourad**  
**Chef De Service EHS De Psychiatrie Ehs Ben Zaidi Abdelkader**

## I/INTRODUCTION

- La relation médecin-malade est spécifique car elle a pour premier objet le corps du malade, mais la parole est le premier moyen thérapeutique, donc source d'incompréhension et d'erreurs.
- La relation médecin-malade est une relation asymétrique. Elle naît de la demande d'un patient souffrant adressé à un médecin ayant le savoir sur la maladie.
- La relation médecin-malade n'est ni une relation amicale, ni familiale, ni commerciale. C'est une relation de confiance qui s'inscrit dans le cadre d'une pratique éthique.
- Une communication médecin-patient adéquate représente un élément clé dans le contexte de maladie chronique. Elle améliore le suivi des traitements et la qualité de vie des patients .
- Communiquer ne devrait pas se limiter à informer; il s'agit aussi de se faire comprendre.
- D'où l'importance de s'adresser aux patients de façon adaptée à leur culture et à leur niveau d'éducation et de vérifier la compréhension des nouvelles données par les patients

## II/LES 5 AXIOMES DE LA COMMUNICATION SELON PAUL WATZLAWICK

- Il existe de nombreux modèles de communication, Watzlawick résume en 5 axiomes les principes de la communication :
1. On ne peut pas ne pas communiquer
  2. Toute communication présente deux aspects : le contenu et la relation, tels que le second englobe le premier et par suite est une métacommunication
  3. La nature d'une relation dépend de la ponctuation des séquences de communication entre les partenaires
  4. La communication humaine utilise simultanément deux modes de communication : digital et analogique
  5. La communication est soit symétrique, soit complémentaire

## III/QU'EST CE QUE LA COMMUNICATION MEDECIN-MALADE ?

- Dans le domaine médical, elle se définit **comme un échange verbal, ou par tout autre moyen, entre un médecin, un patient, les proches de celui-ci, un autre professionnel de santé.**
- La communication en médecine comporte essentiellement deux fonctions : **l'échange d'informations, et le développement d'une relation » .**

La communication assure le transfert de l'information avec une vérification de la compréhension des nouvelles données par le receveur.

Une communication adéquate est donc **la base de la qualité de la relation entre les professionnels de la santé et les patients qui est indispensable dans la prise en charge dans le contexte de la maladie chronique**

#### **IV/COMMENT AMELIORER LA COMMUNICATION MEDECINPATIENT**

##### **L'écoute active du malade est essentielle.**

- Elle consiste à vouloir comprendre le message communiqué.

Pour améliorer l'écoute active, il faut tenir compte des points suivants :

- - écouter le patient sans lui couper la parole en respectant les temps de silences
- - observer les éléments de la communication non verbale du patient
- - faire preuve de compréhension et d'encouragement à l'égard du patient à l'aide d'incitatifs verbaux et non verbaux.

##### **Poser des questions ouvertes**

- Ce sont les questions auxquelles le patient ne peut pas répondre par oui ou non.
- Les questions ouvertes incitent le patient à fournir plus d'information et favorisent l'expression des idées du patient sur sa maladie et sur son vécu .
- Exemple de questions ouvertes :
  - - « Que pensez-vous de vos troubles ? »
  - - « Comment vous sentez- vous maintenant? »
  - - « Comment envisagez-vous votre prise en charge ? »

##### **Reformuler**

- Il s'agit de répéter ce qui vient d'être dit par le patient, comme nous pensons l'avoir compris.
- C'est une méthode qui permet au patient de prendre conscience de sa réalité, de ce qu'il dit, de ce qu'il pense.
- Grace à la reformulation, le médecin montre au patient qu'il est sur la même longueur d'onde et le malade se sent écouté et compris

##### **Valider**

- Par la validation, le médecin reconnaît la plainte du patient. Le patient se sent en confiance ce qui l'encourage la libération de la parole.
- Le médecin se positionne en tant que collaborateur et facilitateur de parole

##### **Résumer**

- Le médecin prend la parole et fait une synthèse de ce qu'il a entendu et compris lors de son échange avec le patient.
- Ceci permet au patient de prendre conscience de sa réalité.
- L'effet pour le patient est un effet miroir qui renforce son sentiment d'avoir été écouté et compris

##### **Être empathique**

- Il s'agit d'accepter l'état émotionnel d'autrui, afin de mieux le comprendre tout en évitant d'être envahi par l'histoire du patient
- Le médecin peut s'adresser au patient en disant : « Je comprends que c'est difficile pour vous ».
- Ainsi, **il exprime sa compréhension et permet au patient de se sentir écouté, compris et aidé.**
- L'empathie permet au médecin par son attitude professionnelle de se **protéger de la sympathie ou de l'antipathie en renforçant l'alliance avec le patient**

### **Acquérir la compétence émotionnelle**

- En contexte de maladie chronique, les compétences émotionnelles permettent d'analyser l'impact des émotions du patient sur ses comportements et son raisonnement. Cette analyse représente le socle qui permet d'ajuster la communication
- Cette compétence émotionnelle du médecin se base sur
  - - l'identification de l'émotion : qu'est-ce qui se passe?
  - - la compréhension de l'émotion : quelles en sont les causes et les conséquences ?
  - - l'expression de l'émotion
  - - la régulation de l'émotion : gestion du stress et des émotions
  - - l'utilisation de l'émotion : pour faciliter la pensée et l'action.

**En contexte communicationnel, l'utilisation de l'émotion permet de choisir les mots à prononcer pour optimiser la communication et faciliter la collaboration**

### **Conclusion**

- Une communication médecin-malade adéquate est un pilier dans l'amélioration la qualité de la relation de soins et la satisfaction du patient : « Un médecin qui écoute est souvent plus utile qu'un médecin qui prescrit »