



*Constantino Iandolo*

# Guide pratique de la **communication** avec le patient

*Techniques, art et erreurs  
de la communication*

 **MASSON**



# SOMMAIRE

Introduction .....	V
--------------------	---

## 1<sup>re</sup> PARTIE

<b>LE PROCESSUS DE LA COMMUNICATION</b> .....	1
<b>CHAPITRE I. CARACTÉRISTIQUES DE LA COMMUNICATION</b> .....	3
<i>Communication humaine et communication animale</i> .....	3
<i>Modèle de la communication dyadique</i> .....	8
<i>Métrique et tension</i> .....	16
<i>Comportement communicant de l'émetteur et du récepteur</i> ..	19
<i>Fonctions de la communication</i> .....	20
<b>CHAPITRE II. LA COMMUNICATION VERBALE</b> .....	23
<i>Structure du langage</i> .....	23
<i>Traits constitutifs du langage parlé</i> .....	26
<i>Aspects vocaux, non verbaux, de l'élocution</i> .....	29
<i>Les significations du silence</i> .....	33
<i>La communication téléphonique</i> .....	35
<i>La communication écrite</i> .....	37
<b>CHAPITRE III. LA COMMUNICATION NON VERBALE (CNV)</b> .....	39
<i>Les signaux non verbaux</i> .....	39
<i>La mimique faciale</i> .....	42
<i>Le regard</i> .....	44
<i>Les gestes et les mouvements du corps</i> .....	45
<i>Le contact physique</i> .....	49
<i>Les postures</i> .....	51
<i>Le comportement dans l'espace</i> .....	53
<i>l'aspect extérieur</i> .....	58
<i>Les fonctions de la CNV</i> .....	60
<b>CHAPITRE IV. LES OBSTACLES À LA COMMUNICATION</b> .....	65
<i>Importance et conséquences graves</i> .....	65

<i>L'émission inefficace</i> .....	68
<i>La réception inefficace</i> .....	69
<i>La disjonction de la communication</i> .....	70
<i>Les perturbations de la communication dans le canal</i> .....	71
<i>La localisation et la correction des erreurs</i> .....	72
<i>La multiplication des erreurs dans les communications en chaîne</i> .....	75

## 2<sup>e</sup> PARTIE

<b>LA COMMUNICATION AVEC LE MALADE</b> .....	77
<b>CHAPITRE V. L'ENTRETIEN ET SES PHASES</b> .....	79
<i>Les dimensions spatiale et temporelle</i> .....	79
<i>La dimension affective</i> .....	84
<i>Première phase de l'entretien : la rencontre</i> .....	86
<i>Deuxième phase de l'entretien : l'interaction</i> .....	88
<i>Troisième phase : fin de l'entretien et évaluation</i> .....	92
<b>CHAPITRE VI. LES OBJECTIFS ET LES CONTENUS DE L'ENTRETIEN</b> .....	95
<i>Enregistrement de l'anamnèse</i> .....	95
<i>Information et consentement éclairé</i> .....	104
<i>Le soutien psychologique et le comportement rassurant</i> .....	115
<i>La communication avec les proches du malade</i> .....	123
<i>Vérités et mensonges entre médecin et malade</i> .....	128
<b>CHAPITRE VII. LA COMPÉTENCE DU MÉDECIN DANS LE DOMAINE DE LA COMMUNICATION</b> .....	139
<i>Les connaissances</i> .....	140
<i>Les capacités</i> .....	145
<i>Les attitudes</i> .....	152
<b>CHAPITRE VIII. OBSTACLES ET ERREURS DANS LA COMMUNICATION MÉDECIN-MALADE</b> .....	157
<i>Fréquence et conséquences</i> .....	157
<i>Les causes</i> .....	162
<i>Enseignement/apprentissage de la technique de communication</i> .....	178
<b>Bibliographie</b> .....	189

# Guide pratique de la communication avec le patient

*Techniques, art et erreurs de la communication*

## L'OUVRAGE

Communiquer efficacement avec le patient n'est pas une capacité innée. Recueillir l'anamnèse, bien informer, rassurer, et soutenir psychologiquement le patient et sa famille, demandent une bonne connaissance des techniques verbales et non verbales de la communication.

Cet ouvrage, destiné à l'ensemble des professionnels de santé permettra :

- de connaître les processus généraux de la communication ;
- d'évaluer l'importance fondamentale de la communication comme élément de base de la relation médecin-malade ;
- d'adapter le comportement de communication à l'âge, au sexe, aux conditions psycho-physiques et au niveau socioculturel de chaque malade ;
- de comprendre que dans le cadre de l'entretien avec le patient il est souvent plus important de le laisser parler, et de l'écouter, que de lui parler ;
- d'évaluer l'importance de la communication non verbale comme moyen d'expression ;
- d'identifier les motifs d'une communication manquée ou déformée, et en évaluer les conséquences ;
- et enfin d'apprendre à localiser et éviter les obstacles qui s'opposent à l'efficacité de la communication.

## LE PUBLIC

- Médecins praticiens
- Chirurgiens-dentistes
- Infirmiers-infirmières
- Kinésithérapeutes
- Pharmaciens

Retrouvez  
tous les ouvrages Masson sur  
[www.masson.fr](http://www.masson.fr)

978-2-294-70145-0



9 782294 701450