

La communication thérapeutique : Un outil clé tout au long de la vie

Congrès REMALDO - 2 Octobre 2025 - Mayenne.



Emma HULL - infirmière référente douleur - CHU RENNES
PONTCHAILLOU

“Entre
Ce que je pense,
Ce que je veux dire,
Ce que je crois dire,
Ce que je dis,
Ce que vous avez envie d'entendre,
Ce que vous croyez entendre,
Ce que vous entendez,
Ce que vous avez envie de comprendre,
Ce que vous croyez comprendre,
Ce que vous comprenez
Il y a dix possibilités qu'on ait des difficultés à communiquer. Mais
essayons quand même.”

Bernard Werber, Encyclopédie du savoir relatif et absolu

Emma HULL - infirmière référente douleur - CHU RENNES

PONTCHAILLOU

Qu'est-ce qui
vous fait du
bien ?



Emma HULL - infirmière référente douleur - CHU RENNES
PONTCHAILLOU

Que faire ?
Quel médicament lui
donner ?
Pourquoi cela ne
fonctionne pas ?

Habituellement
que faites-vous
pour vous
soulager ?

Qu'est-ce qui
vous ferait du
bien ?

Qu'avez-vous
fait dans ce type
de situation ?

Ressources





Mode de communication adapté au **monde du soin**

Ensemble des ressources permettant de créer une **alliance thérapeutique** avec le patient et son entourage :

- en vue d'augmenter son confort, son **adhésion aux soins**,
- diminuer son anxiété et sa douleur,
- d'établir une **relation de confiance**.

Outils permettant aux soignants d'optimiser leurs **compétences relationnelles** dans l'accompagnement des patients et de leurs familles





ATTENTION
JE VAIS PIQUER
!

abolir les formulations négatives et anxiogènes



Emma HULL - infirmière référente douleur - CHU RENNES
PONTCHAILLOU

Be positive

Emma HULL - infirmière référente douleur - CHU RENNES
PONTCHAILLOU

Mots positifs, encourageants

Préférer les affirmations et le vocabulaire positif

Dire à la personne ce qui est attendu

- sécurité
- confort
- ressources

*« pour votre sécurité,
je vais vous accompagner
au fauteuil »*



Tout au long de la vie, la communication thérapeutique s'adapte :



Témoignage de Marie
Infirmière en hémato-oncologie
pédiatrique
Formée en communication
thérapeutique



A VOUS DE
JOUER !



« Ne vous inquiétez pas ! »

Soyez tranquille, ce qui se passe est normal

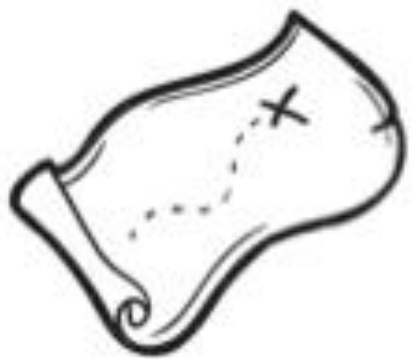




« N'ayez pas peur !! »

Rassurez-vous ! Je comprends que vous ayez peur, c'est normal .

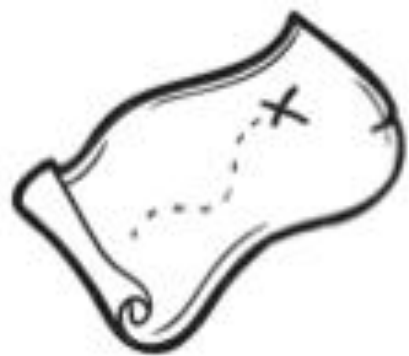




« Vous n'avez pas trop froid ? »

Avez-vous assez chaud ?



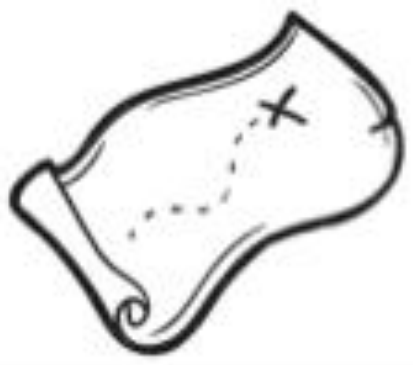


« Ça ne va pas être long ! »

Cela va être rapide.

**Favoriser l'attention détournée sur
autre chose**





«Que faites-vous quand vous êtes angoissé comme ça ?»

Comment faites-vous habituellement pour vous détendre ?





«Cela ne va pas faire mal !»

Vous allez rester confortable





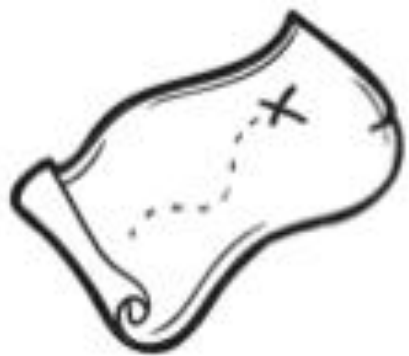
«Vous n'allez pas tomber ! »

Je vous aide pour votre sécurité et vous accompagne en toute confiance pour votre confort et bien vous installer

**Favoriser les mots :
sécurité, confort, confiance**



Atelier TILT CHU Rennes – réseau référents Adulte- A. Davy



«Je vous donne le pistolet»

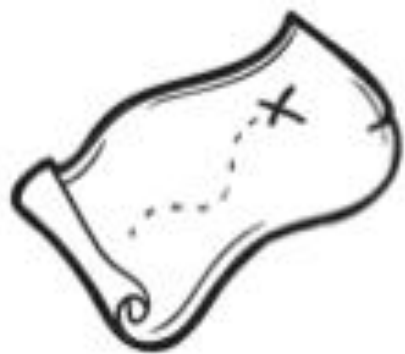
Je vous donne l'urinal





Atelier TILT CHU Rennes – réseau référents Adulte- A. Davy

Emma HULL - infirmière référente douleur - CHU RENNES
PONTCHAILLOU



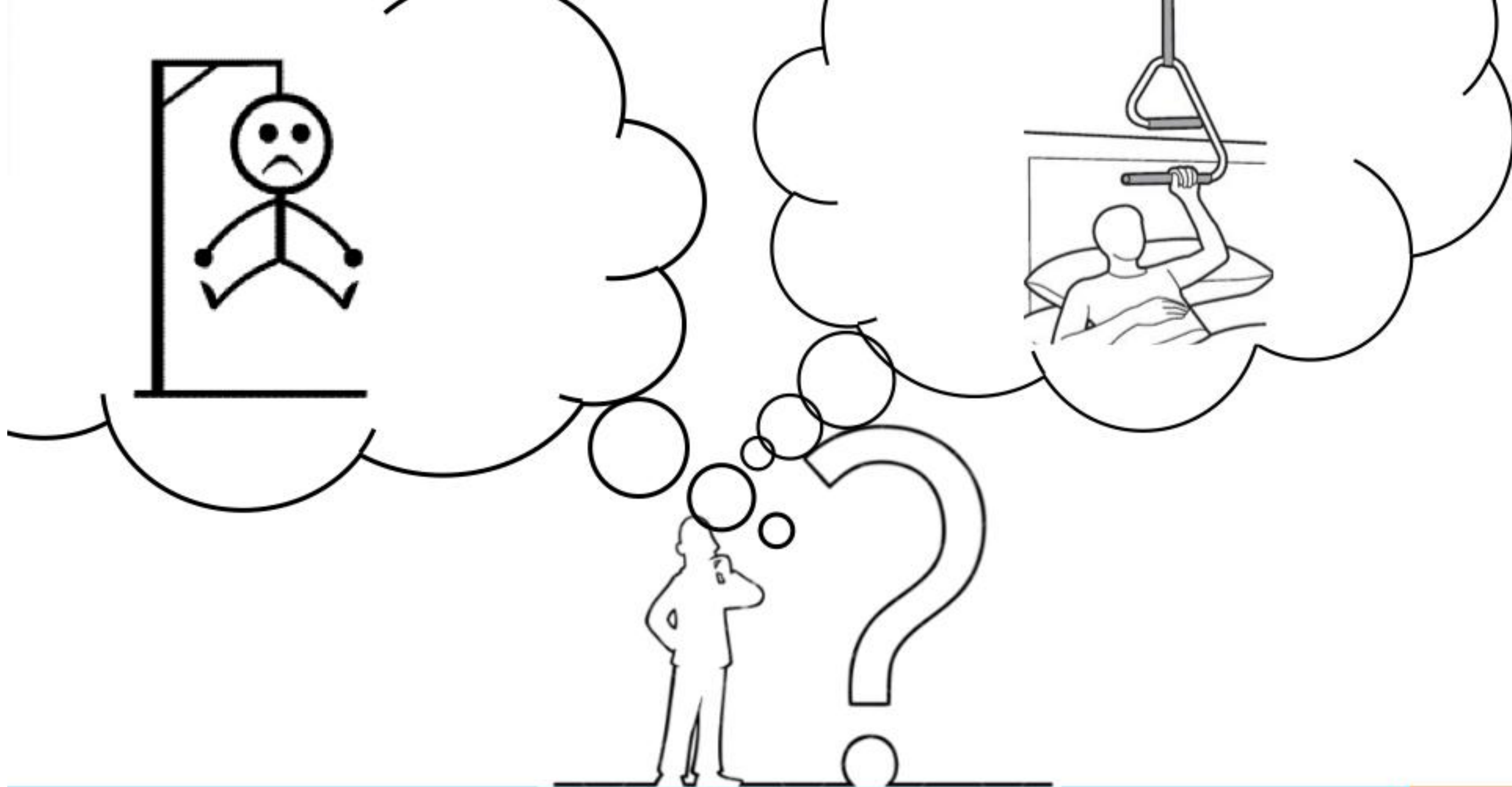
«Attrapez la potence»

Je vous laisse attraper le triangle pour vous soulever



Atelier TILT CHU Rennes – réseau référents Adulte- A. Davy

Emma HULL - infirmière référente douleur - CHU RENNES
PONTCHAILLOU



Atelier TILT CHU Rennes – réseau référents Adulte- A. Davy

Emma HULL - infirmière référente douleur - CHU RENNES
PONTCHAILLOU



«Ça va être froid !»

Vous allez sentir une sensation de fraîcheur





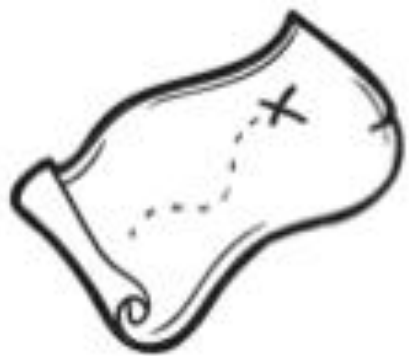
«Attention je vous pique !»

« Vous habitez où? »

« je réalise mon soin » « respirez »

Utiliser la diversion





«Avez-vous envie de vomir ? »

« Comment vous sentez-vous ? »
Éviter les suggestions négatives





« Pliez la jambe, passez sur le lit, tournez-vous ! »

Je vous invite à...

Je vous propose de...

Pouvez-vous nous aider à...

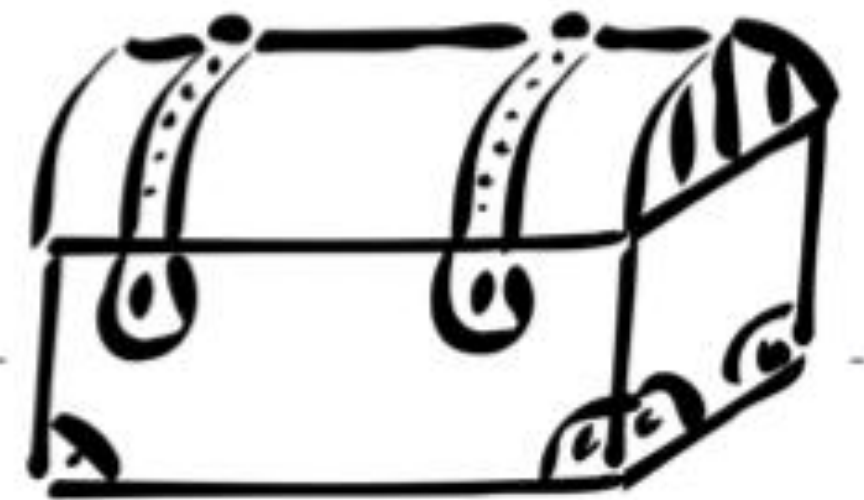




«Ne faites rien, laissez-vous faire ! »

« Vous pouvez m'aider à..., en faisant... »

« Vous pouvez en profiter pour vous laisser aller,
vous détendre... »



La communication thérapeutique,
c'est... un soin à part entière,
qui évolue avec les âges et les
contextes

Quelques mots choisis qui
peuvent transformer
l'expérience de la personne

Remerciements

- À **Nicolas Escoffier**, pour sa confiance renouvelée et son invitation à participer à ce congrès, et pour l'opportunité de partager autour de la communication thérapeutique.
- À **Marie**, infirmière, qui a accepté de répondre à mon interview et a généreusement partagé ses précieuses expériences en communication thérapeutique en pédiatrie.
- À **l'ensemble de l'équipe soignante et aux collègues**, pour leur engagement quotidien et leur inspiration dans la pratique et la réflexion autour de la communication avec les patients.

Bibliographie

Protocoles CHU Pontchaillou :

- Procédure d'utilisation de la communication thérapeutique au CHU dans le cadre des douleurs aiguës ou chroniques
- Informations - Ressources sur les techniques de distraction chez l'enfant

Atelier TILT douleur et communication - CHU Pontchaillou