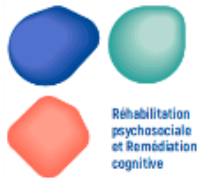


## La communication en faveur du rétablissement

**Dr David MASSON (CPN Nancy)**

[www.centre-ressource-rehabilitation.org](http://www.centre-ressource-rehabilitation.org)

[www.remediation-cognitive.org](http://www.remediation-cognitive.org)



# ➤ Le parcours de rétablissement...

**... Un chemin pouvant être semé d'embûches, et un manque d'accessibilité aux soins**

Outils de réhabilitation psychosociale difficilement disponibles et non accessibles à toute personne qui pourrait en avoir besoin

Stigmatisation des personnes souffrant de trouble psychique et des services de psychiatrie

Représentations de la maladie psychique (*baromètre de la schizophrénie 2018*):

**81% des français pensent que la schizophrénie est un dédoublement de personnalité**

**83 % des français pensent que la schizophrénie est une maladie dangereuse (77% des médecins généralistes)**

# ➤ Difficultés pour la personne atteinte de troubles psychiques

Perte d'espoir, de motivation,

Expériences et parcours de vie

Manifestations de la maladie

Absence de confiance dans les professionnels

Peur de la maladie mentale

Auto-stigmatisation...

***-> l'établissement d'une communication  
de la meilleure qualité possible est un préambule  
capital dans l'engagement de la personne***

# ➤ Les enjeux d'une bonne qualité relationnelle

Faciliter l'accès aux soins

Restaurer l'espoir

Diminuer la stigmatisation

Favoriser l'empowerment (pouvoir décisionnel)

Devenir des « alliés » en qui avoir confiance

Renforcer la motivation et l'implication dans le parcours de soins

Renforcer l'observance

***Objectif: Améliorer la qualité de vie***

## Mise en place de la rencontre

Postulat de base: la personne atteinte de trouble psychique est un citoyen, et non une maladie. Elle est au cœur du dispositif de soins

Rencontre entre aux moins deux personnes avec 2 composantes:

- savoir, compétences cliniques, thérapeutiques et relationnelles des professionnels
- savoir expérientiel et projet de vie de la personne

## ➤ Exemples de pratiques de communication en faveur du rétablissement

### ▶ Soigner son attitude

- regarder la personne
- avoir une posture ouverte et avenante (gestes et position des bras, sourires, silences, expression du visage)

### ▶ Prendre en compte les troubles cognitifs:

- délivrer un message court et précis (*troubles de la mémoire, de l'attention, fatigabilité*)
- exprimer directement ses intentions en évitant les sous-entendus (*troubles de la théorie de l'esprit*)
- expliciter directement ses émotions (*troubles de reconnaissance des émotions*)

### ▶ Véhiculer l'optimisme

# Techniques de communication

## Ecoute réflexive

Ecouter réellement ce que l'autre ressent, veut et croit

Renvoyer comme un miroir: sans discuter, sans ajouter de commentaire, sans montrer de désapprobation (différent de la reformulation)

Vérifier que l'on a bien compris



**Découvrir et explorer les attentes et les espérances**

## Empathie

Se montrer compréhensif et comprendre le point de vue de la personne



**Devenir quelqu'un en qui on peut avoir confiance**

## Renforcement positif

Enoncer clairement les actions positives et donner son sentiment



**Aider à restaurer l'estime de soi**

## Considération

Prendre en compte l'avis et les souhaits de la personne



**Soutenir la motivation**

## Conseils et suggestions

A donner uniquement s'ils sont demandés



**La personne en confiance sera plus à votre écoute et pourrait solliciter des conseils)**

**Objectifs:** trouver un accord sur un objectif commun et définir ensemble un plan d'action partagé

## Au contact de personnes atteintes de troubles psychiques

**Une question essentielle: « *Suis-je stigmatisant?* »**

- Explorer ses propres représentations de la maladie mentale en tant que professionnel
- Prendre le temps d'observer sa propre posture et comportements
- Comment corriger les comportements pouvant être stigmatisant?



## **Par exemple: retravailler les habitudes de langage**

**On parle de personne (individu/patient)  
« atteinte/souffrant/présentant une psychose »**

**Exclure: un schizophrène  un psychotique, , il/elle est  
psychotique, c'est un psychotique, nos schizophrènes...**

## En conclusion

La communication est essentielle pour établir et entretenir un contact de qualité.

Elle n'est pas innée, et nécessite d'acquérir et d'entraîner ces compétences. Par exemple, via les formations en entretiens motivationnels.

La stigmatisation est un enjeu majeur dans cette dimension. Interroger ses propres représentations est la première étape.