

Sommaire

Pourquoi ce livre ?	11
---------------------------	----

PRINCIPES FONDAMENTAUX DE LA RELATION MÉDECIN-MALADE 13

Le pouvoir thérapeutique de la relation médecin-malade	14
Le colloque singulier, fondement de la relation médecin-malade	14
Situations d'urgence et prise en charge chronique, des attentes différentes	15
Des représentations idéalisées du malade et du médecin	15
Les fonctions du soignant : technique et scientifique, charismatique et d'accompagnement ..	16
Le corps du malade n'est pas réductible à sa seule dimension biologique	17
L'éducation du patient implique la prise en compte de sa part d'irrationnalité	17
La demande du malade n'est pas seulement une demande de guérison, mais aussi d'un savoir sur lui-même	18
Du paternalisme à l'autonomie du malade :	
bénéfices et risques de l'évolution de la relation médecin-malade	20
La « bonne » distance relationnelle	22
Les représentations du malade	25
Les mécanismes de défense des patients : à respecter	27
Les différents mécanismes de défense des patients (ou des proches)	27
Le cheminement psychologique du malade : le travail du deuil	31
Il faut du temps	32
Les mécanismes de défense des soignants :	
la souffrance des soignants	34
Les différents mécanismes de défense des soignants	34
Le médecin, le malade et les proches, ce tiers essentiel	37
La maladie bouleverse le système familial, un nouvel équilibre est à trouver	37
Comment se repérer dans la relation malade-maladie-proches ?	38
Quels sont les principaux pièges à éviter ?	39
Que peut faire le médecin en pratique ?	39

Les attentes du patient.....	42
La reconnaissance.....	42
La confiance.....	42
Du sens : l'information.....	42
Des points de repère.....	43
Un espoir réaliste.....	44
La communication en tant qu'outil de la relation de soin.....	45
Qu'est-ce qu'une « bonne » communication ?.....	46
Les clés de la communication.....	47
Montrer sa disponibilité.....	47
Accueillir le patient • S'asseoir pour parler. La communication non verbale •	
L'environnement • Le temps	
Distinguer les différents temps de la consultation.....	48
Écouter le patient.....	49
L'empathie • Les attitudes du patient • Le questionnement du patient : que sait-il déjà ?	
que veut-il savoir ? comment se représente-t-il la maladie et les traitements ? •	
Des questions ouvertes	
Dire : le poids des mots.....	50
Favoriser l'expression du patient.....	50
Reformuler.....	50
S'assurer de la compréhension.....	50
Répéter.....	50
L'annonce d'une mauvaise nouvelle : les principales étapes.....	51
Maladies chroniques. Vers l'autonomisation du patient :	
la relation négociée.....	52

Le patient très bavard	
« <i>A propos, Docteur, j'ai oublié de vous dire...</i> ».....	54
Le refus des traitements	
« <i>Il n'est pas question que je me fasse opérer !</i> ».....	57
La demande abusive	
« <i>J'y ai droit !</i> ».....	61
Le patient envahissant	
« <i>J'ai un cadeau pour vous, Docteur, ça me fait plaisir !</i>	
<i>Je ne sais pas ce que je deviendrais sans vous !</i> ».....	64

Le patient agressif	
« Vos médicaments m'ont complètement détraqué. J'ai tout arrêté, bien sûr ! »	69
Le patient et les plaintes sans fin	
« J'ai moins mal au dos, mais depuis que je prends ce traitement, je digère mal. Ce n'est pas normal, Docteur ! »	73
Le patient autoritaire	
« Je viens pour que vous me prescriviez ce médicament ! »	77
Le patient découragé	
« J'ai fait tout ce que vous m'avez dit, Docteur, et j'ai toujours autant de plaques sur la peau. Je suis démoralisé ! »	79
Le proche envahissant	
« Depuis son opération, il ne mange plus, Docteur. Dites-lui qu'il doit faire un effort. Moi, il ne m'écoute pas ! »	81
L'éducation du patient	
« C'est plus fort que moi, Docteur, je ne peux pas me mettre au régime. Dans ma famille, on a toujours eu un sacré coup de fourchette ! »	84
L'annonce d'une mauvaise nouvelle	
« Vous avez les résultats, Docteur ? »	88

QUESTIONS/RÉPONSES : BRÈVES 93

Les définitions	95
Qu'est-ce que l'empathie ?	95
Qu'appelle-t-on transfert et contre-transfert ?	95
Qu'est-ce que le narcissisme et la blessure narcissique ?	95
Qu'appelle-t-on bénéfices secondaires d'une maladie ?	96
Qu'est-ce que l'image inconsciente du corps ?	96
Qu'appelle-t-on représentation d'une maladie ?	98
Les questions de votre pratique	99
Comment communiquer en fonction du profil de personnalité du patient ?	99
Pourquoi la prise en compte du proche est-elle un nouvel enjeu de la relation de soins ?	102
Comment concilier secret médical et information des proches ?	102
Faut-il dire la vérité au malade ? à la famille ?	102
Quand et comment informer le malade et les proches ?	103
Que faire si le patient vient toujours en consultation accompagné d'un proche ?	104
Que faire lorsqu'un accompagnant exige d'assister à la consultation ?	
Les spécificités culturelles	105

Que répondre au proche qui déclare : « Surtout ne lui dites rien ! » ?	105
Faut-il inciter les proches à s'investir auprès du malade ?	106
Que dire à un enfant de la maladie d'un proche ?	106
Que dire à un enfant dont un parent est en phase terminale d'une maladie grave ?	107
Comment communiquer avec un sujet âgé ?	108
Comment communiquer avec un adolescent ?	109
Que dire à un enfant sur sa maladie ?	110
Comment répondre à une demande de résultats d'examens ou d'informations par téléphone ?	111
Comment gérer les émotions du patient ou son agressivité ?	112
Pourquoi est-il préférable de dire : « Vous avez un diabète » plutôt que « Vous êtes diabétique » ?	113
Peut-on dire « Ce n'est rien ! » ou « C'est psychologique ! » ?	113
Peut-on dire « Je ne sais pas ! » ?	114
Comment dire « non » au patient ?	114
Comment gérer l'impatience des patients dans la salle d'attente ?	115
Comment communiquer avec un patient qui ne veut rien savoir de sa maladie ?	115
Comment répondre aux questions difficiles, embarrassantes ?	116
« <i>Que feriez-vous à ma place, Docteur ?</i> »	116
« <i>Est-ce que je vais guérir, Docteur ?</i> »	117
« <i>Quel est le pronostic ? J'en ai pour combien de temps ?</i> »	119
« <i>Est-ce que je vais mourir ?</i> »	120
Comment annoncer une récurrence, l'arrêt des traitements et les soins palliatifs ?	121
Comment éviter de dire : « On n'a rien pu faire ! » ?	122
Comment annoncer une mauvaise nouvelle dans un contexte d'urgence ?	122
Faut-il toujours encourager le patient à se battre ?	123
Faut-il rassurer à tout prix ?	123
Comment adresser à un spécialiste, à un psychiatre ?	124
Comment aborder une infection sexuellement transmise ?	124
Faut-il faire participer le patient au choix thérapeutique ?	125
Comment gérer l'information recueillie sur Internet ou dans les médias ?	125
Que dire des médecines parallèles ?	126
Comment répondre aux sentiments de honte et de culpabilité du malade ?	127
Faut-il préserver le secret médical à tout prix ?	127

Conclusion	129
-------------------	-----

Bibliographie	131
----------------------	-----