

Petit lexique de la communication thérapeutique

Le choix des mots est très important. Tous les mots positifs, encourageants sont les bienvenus : « *sécurité, confort, ressources* » peuvent être répétés fréquemment dans les échanges avec le patient. Ainsi une phrase telle que « *pour votre sécurité, je vais vérifier votre identité et votre date de naissance* » entraînera plus facilement la coopération du patient. Deux éléments importants sont à retenir :

- abolir les phrases négatives et les mots anxiogènes comme « *piquer* » ;
- préférer les affirmations et le vocabulaire positif.

Le tableau ci-dessous regroupe quelques exemples les plus couramment utilisés et n'est pas exhaustif. Libre à vous de vous en inspirer ou de le compléter en fonction des spécificités de votre service de soin.

A éviter	A privilégier
Ne vous inquiétez pas, tout va bien se passer!	Soyez tranquille!
N'ayez pas peur!	Rassurez-vous! Je comprends que vous ayez peur, que vous soyez inquiet c'est normal! Ne pas le suggérer, laisser le patient s'exprimer de lui-même
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
Ne bougez pas!	Restez tranquille!
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!
Est-ce que vous avez mal ? Etes-vous encore douloureux ? La simple évocation de la douleur favorise la douleur	Est-ce que vous êtes confortable et suffisamment soulagé ?
Vous êtes bien à jeun ?	Qu'avez-vous mangé depuis hier soir ?
Je vous attache.	Je vous mets une sangle ou une ceinture de sécurité.
Je vous mets le garrot, ça va serrer!	Je vais poser une perfusion pour votre confort et votre sécurité.
Ça va être froid!	Vous allez sentir une sensation de fraîcheur.
Attention je vous pique!	Respirez profondément, je passe la peau (sous-entendu, avec mon aiguille). Utiliser la diversion
Ça va bruler dans le bras (pendant une injection de Diprivan® par ex.).	Vous allez peut être ressentir une sensation de chaleur, c'est cette chaleur qui vous endort.
Ne bloquez pas votre respiration! Gonflez bien les poumons!	Continuez à respirer tranquillement comme vous le faites déjà naturellement, profondément...
Je vais vous aspirer, ça va vous faire tousser!	Je vais vous aider à tousser afin d'aspirer les sécrétions dans votre trachée et votre respiration sera plus confortable.
Avez-vous envie de vomir ?	Comment vous sentez-vous ? Ne pas suggérer des sensations à connotation négative
Ne faites rien, laissez-vous faire!	Vous pouvez m'aider à..., en faisant... Vous pouvez en profiter pour vous laisser aller, vous détendre...
Ne bougez pas!	Vous pouvez rester allongé, vous serez plus confortable. C'est important de garder cette position pour votre confort et votre sécurité.
Vous n'allez pas tomber!	Je vous aide, je vous accompagne pour votre installation Favoriser les mots tels que sécurité, confort, confiance
On vous a expliqué en quoi consiste l'examen ?	Que savez-vous de l'examen ?
Vous n'avez pas trop peur de cette ponction ?	Que voulez-vous savoir de cette ponction ?
Les impératifs : pliez la jambe, passez sur le lit, tournez-vous!	Je vous invite à... Je vous propose de... Pouvez-vous nous aider à...
L'agressivité de l'environnement (bruit, lumière, froid)	Baisser la lumière des scialytiques. Favoriser le calme, la chaleur, le confort.
Vers l'inconfort et l'insécurité Potence, pistolet, pince, électrodes Piquer, shooter, couper Peur, mal, froid, bruit Profond, tranchant	Vers le confort et la sécurité Challenge, opportunité. Capacité, courage, ressources, volonté, dépassement, confiance, chaleur. Bien-être, énergie, apaisement, détente.

Continuez à détourner l'attention du patient sur les choses agréables aussi souvent que possible : les vacances, les passions (jardinage, plongée...), les loisirs, la famille...