



MEMO DES MOTS

COMMUNICATION POSITIVE

Un patient en attente d'un soin ou angoissé n'est pas en état de recevoir et comprendre toutes les informations (transe négative). Le cerveau ne comprend pas la négation.

«**n'ayez pas peur !**» se transforme en **PEUR**

Lorsque vous évaluez la douleur :

«**quelle note donnez-vous à votre douleur de 0 à 10 ?**» se transforme immanquablement en suggestion négative de **DOULEUR**

Ecouter et respecter la règle des trois "0" :

OBSERVER OBSERVER OBSERVER

Ne dites pas	Préférez
Bon courage !	A tout à l'heure !
Ne vous inquiétez pas	Tout va bien se passer
N'ayez pas peur, vous n'aurez pas mal	Soyez rassuré Soyez tranquille, tout va bien se passer. Comment faites-vous pour vous détendre habituellement ? Nous allons tout mettre en œuvre pour que cela reste confortable pour vous
Ne bougez pas !	Restez calme et tranquille
Vous n'avez pas froid ?	Etes-vous confortable ? Est-ce que la température vous convient ?
Je vais installer des appareils de surveillance	J'installe des dispositifs pour votre sécurité



Ne dites pas	Préférez
Pose de perfusion : je mets un garrot	Je pose un élastique
Je vais vous piquer	Détourner l'attention du patient, parler d'autre chose. Utiliser la confusion ou l'humour.
Attention ! je vous pique !	Je vais poser la perfusion ; inspirez profondément puis soufflez lentement ; c'est très bien comme vous faites ! Vous m'aidez beaucoup !
Ça va être froid !	Vous allez ressentir une fraîcheur, la fraîcheur protège, vous savez comme la fraîcheur est agréable parfois
Ça va bruler !	Vous allez ressentir une chaleur comme le soleil sur la peau
Détendez-vous ou pire : Essayez de vous détendre ! Essayez = possibilité d'échec	Concentrez-vous sur votre respiration tranquille et profonde. Laissez votre corps se détendre, respirez l'air calmement.
Arrêtez de vous agiter ! Vous me stressez	Ayez confiance en nous. Nous allons tout mettre en place afin que tout se passe au mieux.
Avez-vous mal ?	Etes-vous confortable ?
Une perfusion	Une hydratation
Un masque à oxygène	De l'air frais
Une lame (en chirurgie)	un drainage

Et d'une manière générale PARLER DE SOIN
« j'ai un soin à vous faire »