

---

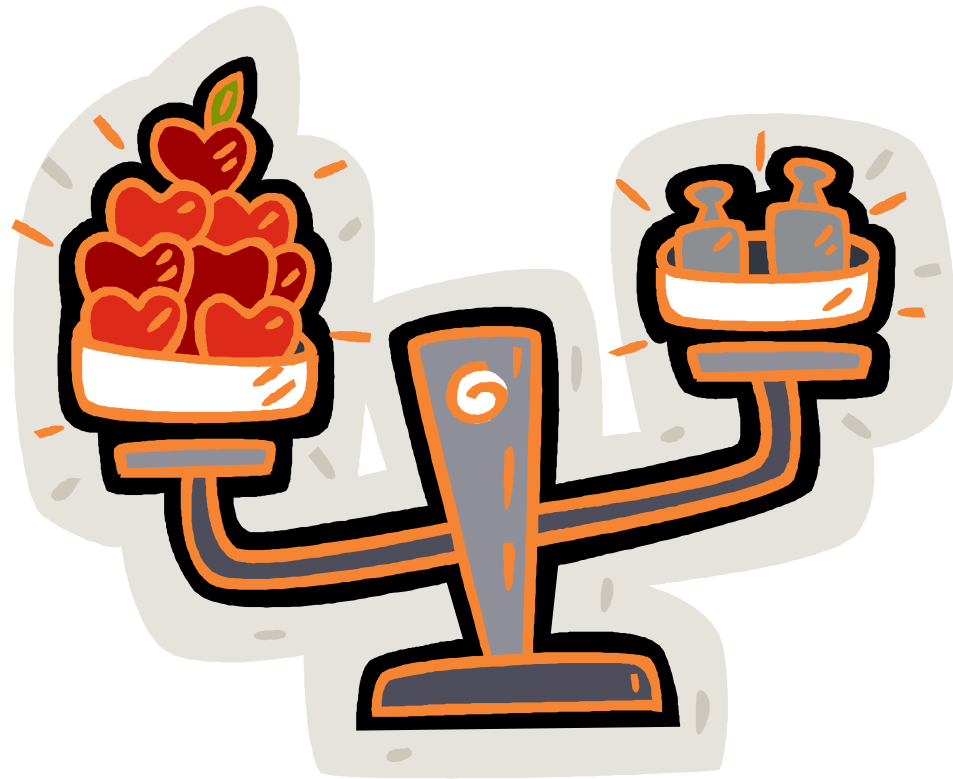
# RASSURER A TOUT PRIX ?

- « Je n'en peux plus docteur, je vois bien que le traitement ne sert a rien. Je vois bien que ça s'aggrave. J'ai besoin d' un traitement plus energique , faites quelque chose ! »
- « Allons que me racontez vous là ? . Vous n'avez aucune raison de vous inquieter. Il faut attendre. Je veux que vous retrouviez le moral, vous savez comme c'est important »

# QUE PENSEZ VOUS DE CET FORMULATION ?

- AVANTAGES .....

- INCONVENIENTS ...



# Cet exemple illustre une *fausse réassurance car*

- Le médecin se veut réassurant mais ...
- Il met en place son propre mécanisme de réassurance pour se prémunir de la souffrance du patient et ...se protéger en DENIANT et REFUSANT l'EMOTION du PATIENT
- Or cette plainte est une demande d'écoute et de parole
- Le patient a besoin que ses angoisses soient entendues par le médecin
- *Le pouvoir de réassurance du médecin est Ailleurs* , il tient à sa capacité à écouter et à accuser réception des peurs et des questions du patient
- laisser s'exprimer l'anxiété du patient et sa part d'irrationnel est important
- *Il est donc important d'ECOUTER « FER les 4 R »*

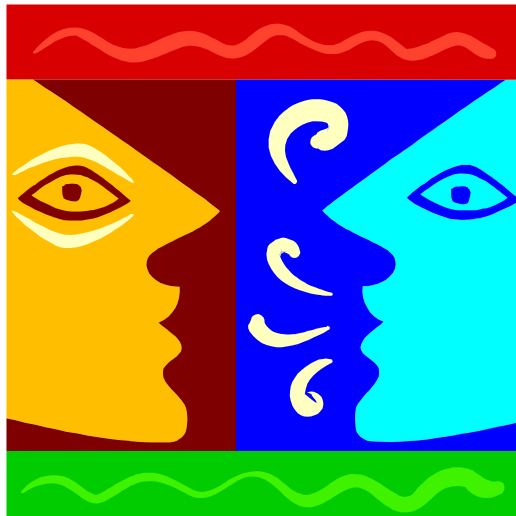
# L'ATTITUDE DE BASE



- ECOUTER « c'est déjà intervenir ACTIVEMENT dans la communication » par
- Ecoute active: profiter des temps morts pour faire PRECISER
- en appliquant les 4 R

# ECOUTER « FER les 4 R »

- ECOUTER « *c'est déjà intervenir ACTIVEMENT dans la communication* » par 3 possibilités
- Ponctuation gestuelle (faire oui par hochement de tête) ou verbale (ah! Oui ah! Bon, oui ,oui ..)
- Interference pour rapprocher les expériences ( « moi aussi c'est pareil » etc)
- *Ecoute active: profiter des temps morts pour « FER » PRECISER avec les 4 R*



---

ECOUTER .....

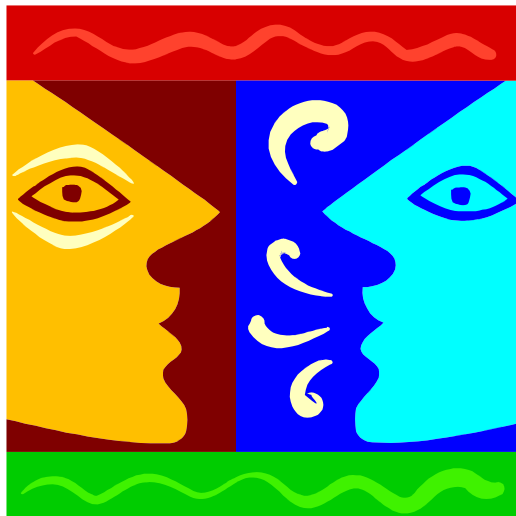
F.E.R

- FEED-BACK

- ECOUTE EMPATHIQUE

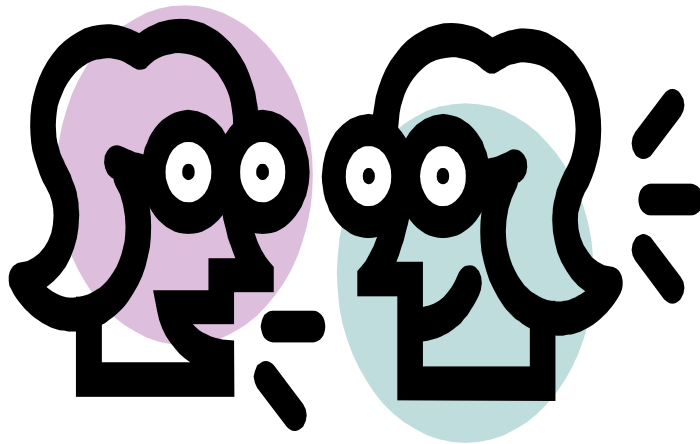
- REVELATION DE SOI

# FEED BACK



- Le FEED BACK est le retour « la porteuse » que le message est INTELLIGIBLE
- L'Initiateur d'un message doit chercher le Feed back
- Le Feed back est Non verbal et verbal
- NON VERBAL PRECOCE ( 4 fois plus d'effet sur le recepneur que le verbal ! )  
par Ponctuation gestuelle (faire oui par hochement de tête)
- VERBALE par Ponctuation verbale (ah! Oui ah! Bon, oui ,oui ..)
- ***Avantage intelligibilite et impact plus fort***

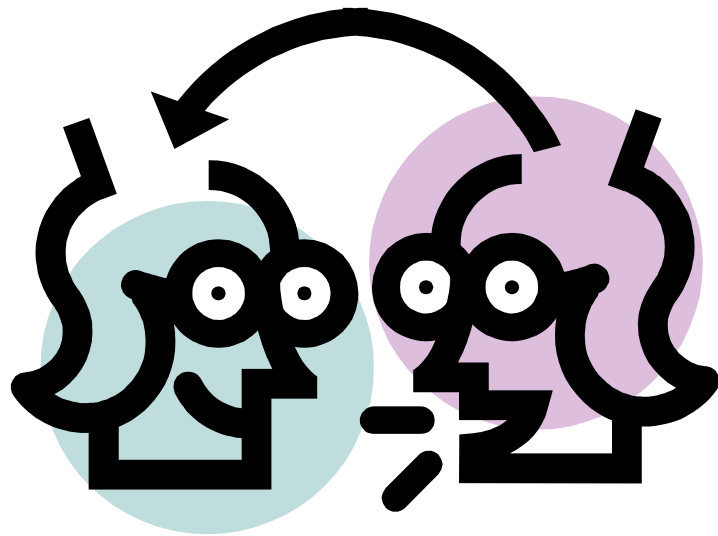
# ECOUTE EMPATHIQUE



- ECOUTER « c'est déjà intervenir **ACTIVEMENT** dans la communication » par
- Ponctuation gestuelle (faire oui par hochement de tête) ou verbale (ah! Oui ah! Bon, oui ,oui ..)
- ***Avantage renforce l'apport d'information de 30% environ***



# REVELATION DE SOI



- ECOUTER « c'est déjà intervenir **ACTIVEMENT** dans la communication » par
- Interference pour rapprocher les experiences ( « Oui , je comprends » « c'est normal dans votre cas d'être préoccupé » « moi aussi » etc)
- ***Avantage de monter que le sujet évoqué interesse***

# LES 4 R



- Permet de faire préciser le problème
- Avantage de montrer que le sujet vous intéresse
- Reformuler
- Recontextualiser
- Résumer
- Renforcer renforcer renforcer...

---

## LE PATIENT VOUS DIT :

« Je n'en peux plus docteur, je vois bien que le traitement ne sert à rien. Je vois bien que ça s'aggrave. J'ai besoin d'un traitement plus énergique , faites quelque chose ! »

# REFORMULER c'est la BASE !

<p>« Je n'en peux plus docteur, je vois bien que le traitement ne sert a rien, ..</p>	<p>mhhh!</p>	<p>Mettent l'accent sur votre participation</p>
<p>ça s'aggrave...besoin d'un traitement plus énergique , faites quelque chose !</p>	<p>« Je vois ... est ce que j'ai bien compris ce que vous me dites ? »</p>	<p>Mettent en valeur le sujet , lui donnent de l'importance</p>

# REFORMULER c'est la BASE !



rencontre de la vision du MONDE  
de CHACUN

- Parce que c'est une forme de communication tout a fait privilégiée
- C'est le moment de la rencontre des MONDES de CHACUN , leurs REALITES, leurs VALEURS, le moment où celui qui écoute ENTRE en communication

# REFORMULER



« Donner QUITUS de l'EMOTION »

- C'est reformuler avec les mots du patient sur ce que l'on pense sincèrement avoir compris à partir du contenu intellectuel et/ou affectif exprimé « ..mot pour mot.. »
- avantage de montrer qu'on fait l'effort bien réel de comprendre intimement
- Avantage de développer une forte intensité d'écoute et une faible volonté d'influencer l'autre par la réponse
- Avantage de faire comprendre à l'interlocuteur qu'il lui faut préciser sa pensée et non pas se lancer dans les reproches pour ne pas avoir été compris
- Avantage : nous OBLIGE à ECOUTER l'ESSENTIEL et être SENSIBLE au contenu EMOTIONNEL

# REFORMULER

« Je n'en peux plus  
docteur, je vois  
bien..

« que le  
traitement ne sert  
a rien » .

« que ça  
s'aggrave »

« Vous avez  
besoin d'un  
traitement plus  
energique pour  
vous »

Favorise une  
reformulation  
plus précise du  
sujet

Permet  
d'explorer les  
différents  
aspects pour  
en savoir plus et  
recadrer le ... les  
problèmes

# RECONTEXTUALISER

<p>En d'autres termes,</p> <p>pour ainsi dire,</p> <p>somme toute ..</p>	<p>« Le traitement a démarré <b>depuis 2 mois ?</b> » .</p> <p>« <b>qu'est ce qui vous fait dire</b> que ça s'aggrave ? »</p> <p>« Vous avez besoin d' un traitement plus énergique <b>pour aller mieux ?</b> »</p>	<p>Favorise une reformulation plus précise du sujet</p> <p>Permet d'explorer pour en savoir plus et recadrer le ... les problèmes</p>
--	---	---



# RESUMER

<p>En résumé, en un mot, en fait</p> <p>En somme , en conclusion, en definitive</p>	<p>« vous venez parce ..ce traitement, <b>ses effets secondaires, son incertitude ,c'est inquiétant ..</b></p> <p>Mmh?..... , ( pouvoir du silence)</p>	<p>Permettent la selection d'une information</p> <p>ou le recadrage d'un entretien</p>
---	---	--

# RENFORCER ...

« C'est arroser  
ce qui pousse »  
« positive  
attitude »

***On ne souligne  
pas ce qui ne va  
pas !***

- « c'est bien,  
vous avez déjà  
bien réagi en  
venant me voir »
- « votre réaction  
est pleine de bon  
sens , on va  
pouvoir agir  
ensembles et  
concrètement sur  
ces 3 problèmes  
identifiés »

- Permet de  
**trouver ce qui est  
positif** et qui  
marche
- Ecoute et  
**accusé réception  
des peurs et  
questions** du  
malade
- Aide a **liberer  
une charge  
emotionnelle**

# RENFORCER ...



- « est ce que vous vous rendez compte du chemin déjà parcouru , ? »
- « vous vous souvenez de votre état en arrivant ? »
- « c'est bien, vous avez déjà bien réagi en venant me voir »
- « votre réaction est pleine de bon sens , on va pouvoir agir rapidement/concrètement »

---

# Bibliographie

- FONTAINE.Ovide & Philippe « Technique 4 R dans Alliance thérapeutique Chap 3-3 » p 91 ds **Guide Clinique TCC** – coll usuels Retz .Paris 2006
- HERRAN.H « la communication médicale ou pour une consultation encore plus performante »
- DELEUZE Jean « l'acte médical peut il etre jugé comme une machine à laver? » revue praticien tome 9 N°301 29 mai 1995 p 9
- « Infiniment médecins » collection Mutations N161 fevrier 1996 ISBN 9782862605715 (120 francs)