

LA COMMUNICATION HYPNOTIQUE MIEUX COMMUNIQUER POUR MIEUX PRENDRE SOIN

→ *Hypnotic communication, communicate better to take better care*

M. Nciri

Médecin hypnothérapeute / Secteur libéral - Casablanca

MOTS CLÉS ■

Communication,
Hypnose,
Soigner,
Humanisation des soins.

Les médecins marocains ont été formés à une médecine occidentale qui grâce à ses acquis scientifiques et techniques majeurs connaît d'incontestables progrès. Cependant, cette médecine engendre de grands écueils. Elle nous a fait oublier la complexité de l'être vivant. Notre approche de l'homme malade est matérialiste et il n'apparaît souvent que comme corps objet sur lequel toutes les manœuvres semblent possibles, nous éloignant ainsi de toute spiritualité et de toute humanité.

Nous avons étudié de nombreuses années sans jamais avoir reçu de formation en communication, car cette discipline ne figurait tout simplement pas au programme d'études et aujourd'hui, on constate que la plupart des malentendus, des litiges, voire des conflits qui surviennent entre soignants et soignés sont liés à une carence de communication [1] : manque d'écoute qui prive le médecin d'informations essentielles, non seulement sur les symptômes ressentis par le malade mais aussi sur son état d'esprit, ses croyances, son inquiétude ; temps insuffisant consacré au patient et manque d'explications qui laisse le malade aux prises avec ses questions, ses doutes et ses angoisses. Internet, prodigieux moyen d'information est souvent utilisé pour vérifier ou compléter les informations données par le médecin.

NOMADISME MÉDICAL

Les conséquences de cet état de fait convergent toutes vers une perte plus ou moins complète et plus ou moins durable de la confiance du patient en son médecin, allant jusqu'au nomadisme médical. Ainsi une étude transversale multicentrique [2] réalisée de septembre 2009 à Mars 2010, sur des patients vus en consultation externe, au niveau de trois services du CHU Ibn Sina de Rabat-Salé (rhumatologie, gastro-entérologie et neurologie) montre que la prévalence

Résumé

La communication hypnotique vient répondre aux besoins des patients et des médecins d'une relation de meilleure qualité et d'une humanisation des soins. L'hypnose est une approche centrée sur le patient par opposition à l'approche centrée sur la maladie. Elle offre les outils d'une bonne communication dont les bénéfices thérapeutiques sont immenses et prouvés par l'apport des neurosciences.

globale du nomadisme est de 50,8 % avec une corrélation significative entre le phénomène de nomadisme et le degré de satisfaction du patient ($p = 0,009$) et les croyances erronées des patients ($p = 0,007$). Le nomadisme ayant été défini dans cette étude par la consultation pour la même symptomatologie, de 3 praticiens différents, soit de la même spécialité ou de spécialités différentes sur une période de six mois [2].

Des professionnels du réseau canadien de la santé [3] ont mesuré qu'un médecin interrompt le patient qui décrit son problème au bout de 18 secondes en moyenne ; dans 50 % des consultations, le patient et le médecin ne s'entendent pas sur la nature du problème ; dans 50 % des cas, les médecins n'arrivent pas à répondre aux préoccupations ou aux doléances des patients. Différentes recherches montrent que 40 à 80 % des patients ne suivent pas les recommandations du médecin car elles correspondent mal aux besoins que le patient a essayé d'exprimer pendant la consultation [3].

SOIGNER SA COMMUNICATION POUR MIEUX SOIGNER SES PATIENTS

Il apparaît indubitablement qu'il faut apprendre à soigner sa communication pour mieux soigner ses patients. Une communication optimisée améliore non seulement la qualité des soins pour les patients mais aussi la satisfaction des soignants et peut réduire chez ces derniers les risques de burn out syndrome [4]. « *Les mots sont les médicaments les plus efficaces utilisés par l'homme* » disait Rudyard Kipling (1835-1936) et aujourd'hui les neurosciences lui donnent raison et prouvent comment les mots ont un impact puissant sur les mécanismes cérébraux. En 1997, l'équipe du Rainville [5] publie dans la revue Science le premier article démontrant que des suggestions hypnotiques agissent de façon spécifique au niveau du cerveau pour diminuer de façon significative l'activité des zones

cérébrales impliquées dans la douleur. Ces modifications peuvent aller de la simple diminution de la douleur jusqu'à une anesthésie complète.

EFFET NOCEBO

Un des principaux préceptes appris aux étudiants en médecine est « Primum non nocere » or les médecins ignorent trop souvent l'effet nocebo de leurs paroles qui peuvent s'avérer destructrices pour la santé de leurs patients.

La revue médicale professionnelle *Ärzteblatt* a publié en 2012 [6] une liste des expressions à bannir à l'usage des professionnels de la santé, parce qu'elles provoquent une incertitude, telles que « *Peut-être que ce médicament pourrait vous aider* », ou parce qu'elles sont négatives –« *Vous êtes un patient à risques* »- ou inquiétantes « *Vous n'avez pas besoin d'avoir peur* »- ou encore à double sens, « *Maintenant nous allons vous endormir, tout va être fini dans un instant* », « *c'est fini !* » ; « *c'est inutile* » ; « *ça n'a pas marché* », ou « *Vous allez bientôt nous quitter* ». Toutes ces expressions sont anxiogènes et sujettes à interprétation par le malade.

RECADRAGE

Les professionnels de la santé doivent apprendre à recadrer leur langage pour diminuer la composante cognitive de la douleur en modifiant le sens du symptôme désagréable. Par exemple, lors de la pose d'une perfusion, au lieu de dire « *je vais vous piquer, ça ne va pas être long et ça ne va pas vous faire mal* », il est préférable de dire : « *je vais vous faire un soin et faire en sorte que cela soit le plus confortable possible pour vous* ».

La formation aux techniques d'hypnose nous apprend à éviter les suggestions négatives et à les remplacer par des suggestions positives [7] (Voir Tableau).

Recadrer son langage passe par une distinction nette entre « *Avoir* » et « *Etre* » ; il s'agit de « *dés identifier* » le malade de sa maladie afin qu'il puisse prendre de la distance par rapport à ce qui l'impacte et à mieux se soigner en accédant à ses propres ressources intérieures. Par exemple, dire à quelqu'un qu'il « *a* » de l'asthme n'a pas le même impact négatif que de lui dire qu'il « *est* » asthmatique.

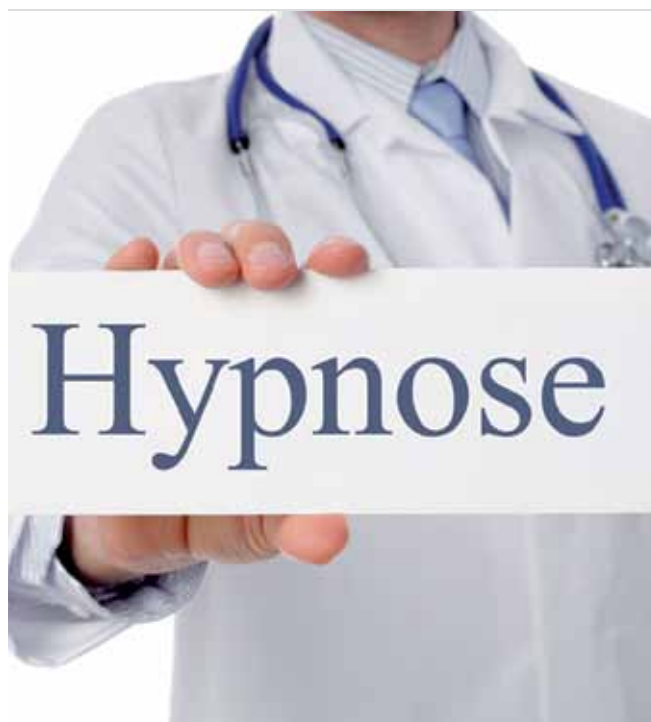
Avoir un diabète ou être diabétique, avoir un cancer ou être cancéreux... Le recadrage est particulièrement utile et passe par le remplacement de l'auxiliaire être par l'auxiliaire avoir. Si on est quelque chose, on ne peut pas s'en débarrasser alors que si l'on a quelque chose, on peut s'en débarrasser.

Il existe des mots à connotation négative qu'il faut éviter : « *problèmes, risques, soucis, douleur, nul, dernier, sombrer, abandonner, essayer, mal...* », et des mots mobilisateurs à utiliser : « *avancer, progresser..., soulager, rassurer, confort, tranquillement, normal...* ».

Le langage doit être simple et adapté au patient en évitant tout jargon professionnel souvent incompréhensible.

QU'EST CE QUE LA COMMUNICATION ?

Sur le principe de l'école de Palo Alto et de son chef de file Paul Watzlawick, le concept de base est de dire qu'on ne peut



pas ne pas communiquer ; tout comportement est communication [8]. Une communication n'existe pas par ses acteurs mais par l'interrelation entre ses acteurs. Lorsque nous échangeons des propos, l'information qui passe de l'un à l'autre est constituée de verbal (mots - sémantique) et de non-verbal (attitudes, gestuelles, intonations de la voix).

Ce qui est étonnant c'est que la plus grande partie de l'information échangée est surtout non-verbale :

- 55 % d'une communication est basée sur le langage non-verbal ;
- 30 % d'une communication concerne l'intonation de la voix ;
- et 15 % de la communication concerne la signification des mots.

EXEMPLES DE SUGGESTIONS NÉGATIVES À REMPLACER PAR DES SUGGESTIONS POSITIVES

SUGGESTIONS NÉGATIVES	SUGGESTIONS POSITIVES
N'ayez pas peur	Rassurez-vous
Ne bougez pas	Restez tranquille
Vous n'avez pas froid ?	Vous avez assez chaud ?
Etes-vous encore douloureux ?	Etes vous suffisamment calmé ?
Ça ne va plus être long	Ça va être court maintenant
Vous n'êtes qu'à 6 cm de dilatation	Vous êtes déjà à 6 cm de dilatation
Vous n'aurez pas très mal !	Tout va bien se passer
On n'a rien trouvé !	Votre bilan est normal
On va essayer ce traitement (suggestion qui expose à un risque d'échec élevé)	Je vous propose un traitement efficace

■ MISE AU POINT ■

Notre façon de sourire, de serrer la main, de regarder notre interlocuteur envoie des signaux positifs ou négatifs.

Le langage non verbal dit la vérité, et quand nous essayons de masquer une émotion, notre gestuelle, notre regard, les expressions de notre visage trahissent ce que nous disons avec des mots.

Ainsi, lorsqu'un médecin détecte quelque chose de grave chez un patient, son langage non verbal risque de révéler la gravité de ce qui est vu et annihiler tout espoir malgré les propos rassurant qui peuvent être prononcés.

Le langage non verbal signe l'authenticité de nos paroles. Il est directement lié à ce que l'on pense et à ce qu'on ressent, et ne peut pas être feint. Quand verbal et non verbal sont en harmonie, on dit qu'il y a congruence.

UNE BONNE COMMUNICATION EST UN OUTIL THÉRAPEUTIQUE

Toutes les études le confirment, une bonne communication est un indispensable outil thérapeutique. Depuis la 2^e moitié du XX^e siècle, la relation médecin-malade a subi de profonds changements : le modèle paternaliste qui prévalait tend à disparaître au profit d'une relation égalitaire où le patient devient un réel partenaire de soin.

« Les malades revendiquent une plus grande humanité. Que serait une médecine rendue infaillible grâce aux progrès techniques sans cette relation de soins humanisante ? » Dr I. Moley Massol.

LA COMMUNICATION HYPNOTIQUE

L'hypnose vient ainsi répondre aux patients et aux médecins qui ont besoin d'une relation de meilleure qualité, d'une humanisation des soins. La communication hypnotique est une approche centrée sur le patient par opposition à l'approche centrée sur la maladie. Elle s'appuie sur des techniques, le choix des mots, l'écoute, le langage non verbal, le respect du patient, de ses croyances, le recadrage. L'hypnoticien parle au présent, utilise un langage simple et positif, contrôle le rythme de sa voix, utilise des pauses et des silences, des suggestions et des métaphores. Il se synchronise sur son patient pour mieux entrer dans sa réalité. Ces techniques permettent au patient d'entrer dans un état modifié de conscience et de « *transe former* » ce qui le fait souffrir. Les professionnels formés à l'hypnose peuvent aider les patients à mieux contrôler et gérer une douleur aiguë ou chronique ou à mieux vivre une situation de soin anxieuse.

Le champ d'intervention de la communication hypnotique est large et comprend :

- Les addictions : tabagisme, alcoolisme, trouble du comportement alimentaire, etc.
- Les douleurs aiguës, chroniques, les dépressions, les phobies, les troubles de la sexualité, les troubles psychosomatiques.
- Le contrôle des émotions : trac, prise de parole en public, confiance en soi, etc.
- L'accompagnement des patients cancéreux, en soins palliatifs et en victimologie.

• L'anesthésie : l'hypno-sédation est une technique anesthésique reconnue, introduite depuis 1992, d'abord en chirurgie plastique, puis dans les autres secteurs chirurgicaux.

• La dermatologie : pour faciliter les gestes douloureux, dermatites atopiques, psoriasis, verrues et dermatoses à composante psychosomatique.

• La gastro-entérologie : pour prendre en charge les troubles fonctionnels digestifs.

• L'ORL : pour le traitement des acouphènes et des vertiges.

• L'obstétrique : pour atténuer les douleurs de l'accouchement.

• La pneumologie : l'hypnose médicale peut participer à la prise en charge de l'asthme.

CONCLUSION

Les neurosciences nous expliquent les effets positifs induits par la communication hypnotique tant sur l'efficacité thérapeutique que sur le confort des patients. Les professionnels de la santé soucieux d'améliorer la qualité des soins ainsi que leur propre satisfaction, peuvent se former à l'hypnose. Créée en 2010, l'AMHYC, Association Marocaine d'Hypnose Clinique, a pour mission de proposer une approche nouvelle de la prise en charge du patient et de la relation médecin/patient. L'AMHYC œuvre pour faire connaître l'hypnose auprès des soignants et permet aux hypno-praticiens de se perfectionner par des formations continues.

Conflit d'intérêts

L'auteur déclare ne pas avoir de conflit d'intérêts. ■

RÉFÉRENCES ■

- [1] Mantz JM, Wattel F. Importance de la communication dans la relation soignant-soigné. Bulletin de l'Académie Nationale de Médecine 2006 ;190 :1999-2011.
- [2] Boudali A, Bahiri R, Rostom S, Hmamouchi I, Abouqal R, Hajjaj-Hassouni. La prévalence du nomadisme médical chez les patients suivis en rhumatologie. Soumission Congrès SFR 2010.
- [3] Publication du gouvernement canadien. Outil de communication I. Une meilleure communication médecin-patient pour de meilleurs résultats auprès des patients. http://publications.gc.ca/collections/collection_2012/sc-hc/H39-509-1999-fra.pdf
- [4] Poncet MC, Toullic P, Papazian L et al. Burnout syndrome in critical care nursing staff. Am J Respir Crit Care Med 2007;175:698-704.
- [5] Rainville P, Duncan GH, Price DD, Carrier B, Bushnell MC. Pain affect encoded in human anterior cingulate but not somatosensory cortex. Science 1997;277:968-71.
- [6] Häuser W, Hansen E, Enck P. Nocebo Phenomena in Medicine: Their Relevance in Everyday Clinical Practice. Dtsch Arztebl Int 2012;109:459-65.
- [7] Bernard F, Musellec H. La communication dans le soin. Hypnose médicale et techniques relationnelles. Collection Books-E-books 2013, p105-17.
- [8] Marc E, Picard D. L'école de Palo Alto : un nouveau regard sur les relations humaines. Editions Retz, Paris 2000, p19-53.