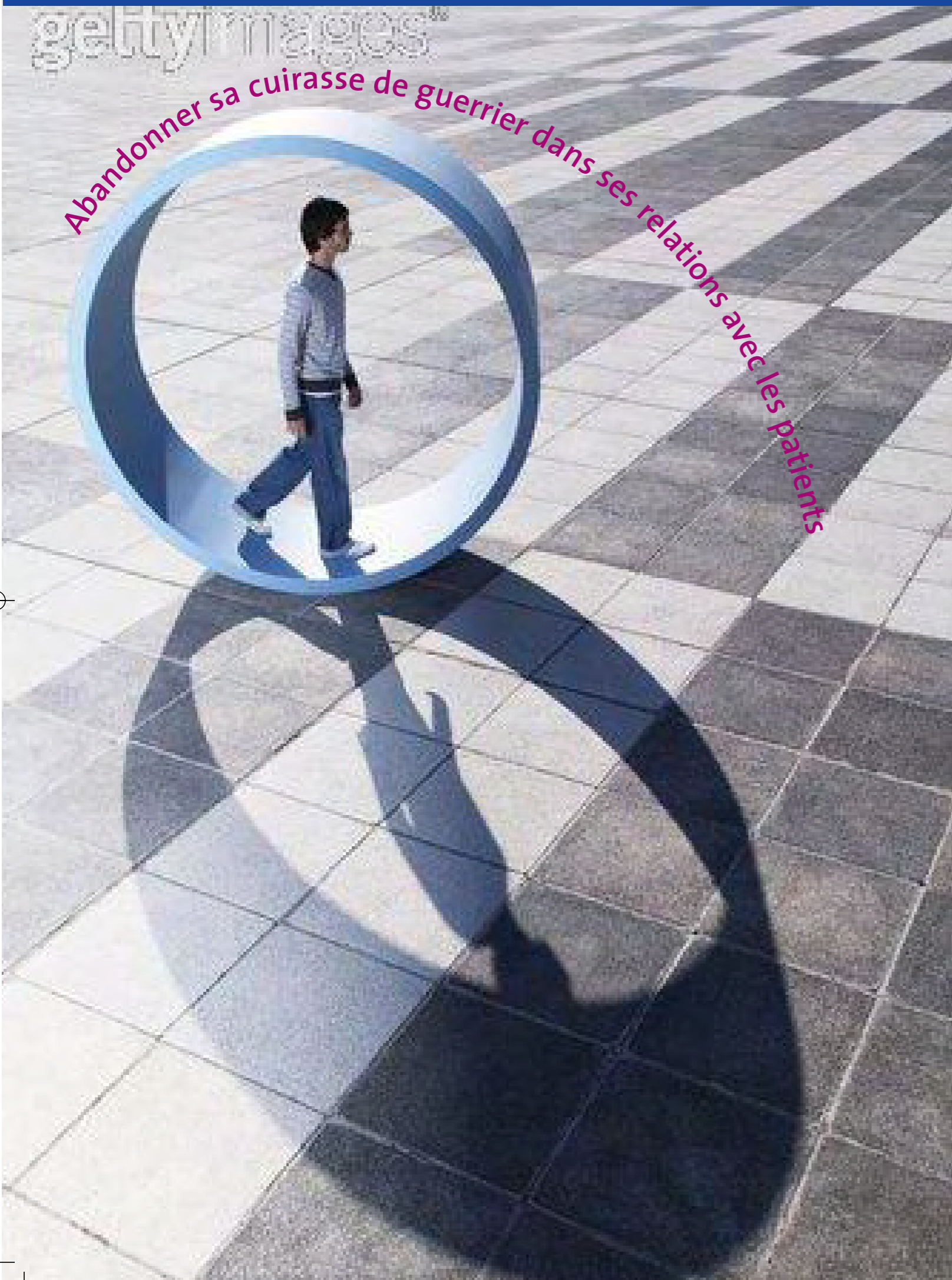


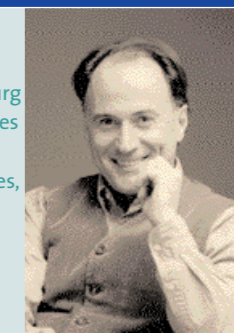
gallyimages™

Abandonner sa cuirasse de guerrier dans ses relations avec les patients



Thomas d'ANSEMBOURG

Avocat et conseiller juridique. Thomas d'Ansembourg est formé à différentes approches psychothérapeutiques, particulièrement à la méthode du Dr Rosenberg, (communication non-violente).



© Hélène de Mévius

Cessez d'être gentil, soyez vrai !

Il n'est pas facile d'être vrai dans nos relations, tant nous sommes encombrés par l'injonction d'être "gentil", de se conformer à ce que l'on croit que son interlocuteur attend. Cette tendance nous empêche de dire des choses vraies au bon moment et en respectant l'autre.

Le problème concerne tout particulièrement la relation d'aide et de soin : j'ai pu constater que la plupart des professionnels de santé n'ont jamais reçu de formation en communication et en relations humaines (de nombreux participants à mes stages sont médecins ou chirurgiens-dentistes).

La cuirasse du guerrier

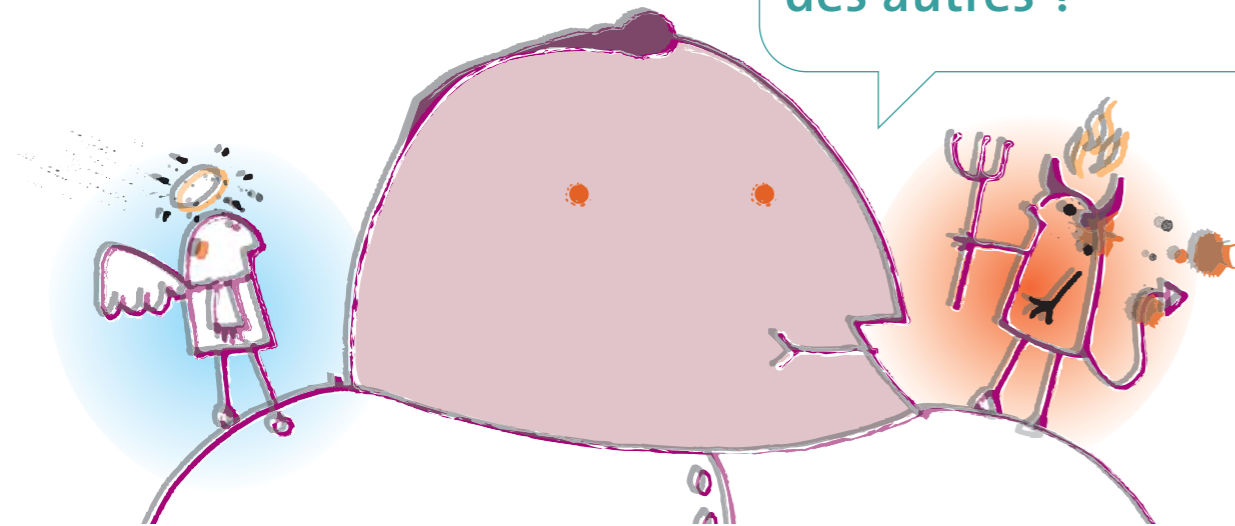
Les praticiens disposent d'un savoir technique, mais éprouvent des difficultés dans leurs relations avec les patients : leur formation ne les a pas amenés à développer des compétences relationnelles. Ils se montrent maladroits ("Mais non ! Ce n'est rien du tout"), nient ou minimisent la souffrance ("C'est normal après une extraction"), dévient du sujet quand il est trop chargé sur le plan émotionnel ("Et votre épouse, ça va ? Non, il est toujours en réa")... La rencontre avec un professionnel de santé relève de l'ordre de l'intime, surtout quand il s'agit de la bouche. Pourtant, de nombreux praticiens prennent la crainte exprimée par le patient comme une mise en doute de leurs compétences, alors que tout le monde a peur du dentiste, et pas toujours sans raison ! En effet, la peur et la douleur exercent une pression sur le "bon garçon" qui veut bien faire. Il culpabilise face à une demande qui dépasse le strict

cadre médical et se retranche dans une indifférence feinte. Le blindage, voire la "cuirasse de guerrier" est issue d'une longue tradition dans le corps médical. Une distance émotionnelle excessive n'est pas une marque de compétence ou un signe de force mentale, au contraire...

La solution de l'empathie

La solution réside dans le développement de l'empathie, qui passe tout simplement par l'écoute, les explications bref la création de lien. Il est indispensable de s'investir dans deux aspects négligés par les professions médicales : dire et écouter. Il s'agit de prendre le temps de s'affirmer par une présence tranquille et sécurisante, au lieu de court-circuiter la relation et d'en payer le prix en termes de rendez-vous annulés, remarques acides sur le montant des honoraires, non-observance du traitement, etc. L'écoute attentive et empathique favorise la création d'une relation de confiance et la réponse à des besoins autrement inexprimés. L'aisance relationnelle développe les capacités d'accueil des autres et donc l'aptitude à envisager une approche globale des soins. Il est essentiel de maîtriser ses émotions et non de se contenter de leur contrôle, voire de leur refoulement. Un praticien qui refoule sa colère la transférera sur quelqu'un d'autre (assistante, patient, conjoint, voire lui-même).

**L'incessant tiraillement :
je me fais plaisir
ou je tiens compte
des autres ?**



Non à la course du hamster

Pour parvenir à une écoute de la demande exprimée, mais aussi sous-jacente, le praticien doit mener une réflexion sur lui-même. En effet, les émotions dont on ne s'occupe pas s'occupent de vous. À trop vouloir être un gentil garçon ou une gentille fille qui se conforme aux désirs de son entourage, on finit par être absent à soi-même et donc à réaliser des erreurs sur le plan relationnel. Deux cas de figure sont visibles :

- La violence sur soi : on ne s'écoute pas, vivant des contraintes extérieures comme un bon petit soldat. On travaille dur et s'occupe des autres mécaniquement, sans tendresse ni douceur pour soi.

- La violence sur les autres : à force de vouloir faire bonne figure à tout prix, les contradictions et les tensions deviennent ingérables, jusqu'à un taux anormal de reprise de traitement ou un turn-over trop élevé des assistantes...

Il faut savoir dire non à la course du hamster, qui passe des nuits entières à courir sur place à l'intérieur d'une roue située dans sa cage. En effet, le prix à payer est élevé : dépression, dépendance affective ou médicamenteuse, comportements compulsifs.

Une véritable présence à soi

Connaître ses limites et les respecter est une condition sine qua non pour prendre en compte celles des autres. Être proche de l'autre ne signifie pas de se laisser envahir, mais au contraire rester soi-même. Le résultat ne se fera pas attendre, avec une patientèle en harmonie avec vos attentes et vos valeurs. En effet, nous attirons les êtres qui nous correspondent : qui se ressemble s'assemble. Retrouver ses sensations enfouies dans le carcan des contraintes quotidiennes ne prend pas tellement de temps... Je préconise de consacrer trois minutes trois fois par jour à une véritable présence à soi en aménageant de brèves plages de silence pour écouter sa voix intérieure sans chercher de solution concrète immédiate. Peu à peu, on commence ainsi à trouver des réponses à la question que nous fuyons trop souvent : où va ma vie ? Est-ce cela que je veux dans l'avenir ? Requalifier ses attentes et réorganiser son mode de vie ne va pas se faire en dix ou quinze jours, mais tôt ou tard, la réflexion va permettre d'évoluer.

La première clé de l'évolution est de dire non aux horaires impossibles, car le premier piège de l'anti-bonheur est de fixer des objectifs de rentabilité du cabinet incompatibles avec ses besoins en termes d'équilibre personnel. Apprendre à faire un peu moins, avoir un rythme de travail qui me convient, est-ce si difficile ? L'écueil inverse est l'objectif de reconnaissance, de donner à autrui une belle image de soi à tout prix. Ce comportement débouche sur un stress aussi dangereux que refoulé par orgueil.

Le mot de la fin

S'ouvrir au ressenti de l'autre n'est pas une perte de temps au contraire : c'est une manière de montrer que l'on est bien dans sa peau, heureux de ce qu'on fait. Oui à l'artisan fier de son métier qui exerce dans la joie de son art, non au mécanicien dépressif qui visse des pièces d'occasion sur des carrosseries interchangeables ! ■

EN SAVOIR PLUS

Thomas d'Ansembourg est l'auteur du best-seller *Cessez d'être gentil, soyez vrai !*, vendu à plus de 200 000 exemplaires. Il est également l'auteur de *Être heureux ce n'est pas nécessairement confortable*, paru en avril 2004.

