

« Bien communiquer soigne »

Le meilleur traitement du monde peut buter sur une médiocre relation avec son médecin. Rencontre avec la spécialiste de la communication non-violente dans les soins.

Alternative Santé : Comment se porte la communication médecin-malade ? Comment l'améliorer ?

■ **Pascale Molho** : Dans une relation classique entre médecin et patient, ce dernier perd trop souvent son autonomie et ses capacités de réflexion. Le malade s'en remet alors au médecin et attend de lui des remèdes tout prêts. Or, cette perte de pouvoir sur sa vie favorise les sources d'atteinte à la santé. Mieux vaut aider chacun à retrouver son indépendance et son pouvoir sur sa santé. À travers cette dynamique d'empowerment, le thérapeute s'envisage moins comme porteur de « la » solution que comme guide aidant à retrouver le chemin de ses propres ressources.

A. S. : Comment choisir alors son médecin ?

■ **Pascale Molho** : Le bon choix repose sur l'écoute de soi. Si on se sent perdu, mal à l'aise ou intimidé, on distinguera deux types d'inconfort. Le premier est une réaction à la perturbation de

ses petites habitudes... une crainte de la perte de confort. Au fond, une part de soi sait que ce changement sera positif. L'autre type d'inconfort, plus négatif, est lié au manque d'empathie du médecin : il peine à appréhender ce que ressent le patient. Ce dernier, craignant d'être incompris, n'ose pas dire ce qu'il ressent. La crainte de se montrer tel qu'il est l'empêche de lui parler. Si, la relation ne s'améliorant pas, l'inconfort persiste, il vaut mieux changer de médecin.

A. S. : Le patient ne doit pas se sentir rabaissé...

■ **Pascale Molho** : Si le patient se sent en position d'infériorité, la relation thérapeutique perd en efficacité. Elle ne relève en rien du « modèle égalitaire » indiqué par Carl Rogers, un des fondateurs de la psychologie humaniste. Mieux vaut au contraire atténuer les obstacles à une relation d'égal à égal entre soignant et soigné.

A. S. : Le patient détient-il des informations méconnues du médecin...

■ **Pascale Molho** : Bien sûr. En cas d'effets secondaires d'un médicament, par exemple, le patient ne peut s'en remettre aveuglément au médecin. Il doit lui faire part de ce qu'il ressent.

A. S. : Comment s'adresser à son docteur ?

■ **Pascale Molho** : Je conseille de décrire les faits et de dire « je ». C'est bien d'admettre que l'on a du mal à comprendre. Pour lui faire part de ce que l'on ressent sans le juger, on dira : « J'ai besoin de... », « J'aspire à... » ou « Ce qui est essentiel pour moi, c'est... ». Comme patiente, j'ai besoin de conseils sûrs. Je peux être très gourmande, voyager beaucoup et souhaiter perdre du poids. J'en ferais part au médecin, lui précisant l'écart entre le programme proposé et ce que je parviens à faire. Ayant du mal à l'appliquer, j'ajouterais que j'ai besoin d'arguments convaincants. Il peut répondre : « Si vous n'avez aucune volonté, je ne peux rien pour vous. » Je comprendrais qu'il parle davantage de sa façon de réagir que de la mienne. Sans crainte

ni agressivité, je continuerais de lui demander de me préciser les démarches les plus importantes.

A. S. : L'écoute des besoins du patient compte ?

■ **Pascale Molho** : Bien sûr. Si le malade pense que son traitement ne répond pas à ses besoins, il le suivra mal. Dans une approche globale, on ne s'intéresse pas au seul organe atteint. On porte intérêt à un sujet vivant mû par des besoins. On se demande s'ils ont été satisfaits ? Qu'est-ce qui ne colle pas dans son corps ou sa vie ? Comment pourrait-il se sentir plus vivant ? Pourquoi attendre pour en parler ?

Le malade aura d'autant plus de mal à suivre un traitement contraignant et source d'effets secondaires que son médecin ne se sera pas assuré qu'il permet de satisfaire ses principaux besoins du moment.

A. S. : Les négliger présente des risques ?

■ **Pascale Molho** : Cela peut nuire à la justesse du diagnostic, à la pertinence de la thérapie. Un médecin peut croire

qu'une femme obèse, ou un homme avec des plaques rouges sur le visage, viennent forcément le voir pour cette obésité ou ces rougeurs. Il peut établir sa prescription sans les questionner. Tous deux seront déçus ou mécontents, s'ils étaient venus pour autre chose.

A.S. : Une consultation se prépare-t-elle ?

■ **Pascale Molho** : Le patient peut le faire en se demandant « Qu'est-ce qui ne va pas dans ma vie en ce moment ? Pourquoi est-ce que je me sens mal ? Que peut m'apporter mon médecin ? » Je l'invite à ajouter : « Comment me sentir plus vivant ? »

> PROPOS RECUEILLIS
PAR R. B.V

* Médecin, Pascale Molho possède vingt ans d'expérience hospitalière dans un service de maladies du sang, puis de maladies cardio-vasculaires. Après une formation aux soins palliatifs et aux « groupes de parole Balint » dans les années 1980, elle se consacre à la communication non-violente.



© endostock / ivoralla.com

EN SAVOIR PLUS

Les mots sont des fenêtres — initiation à la communication non-violente,
M.B. Rosenberg, éd. Syros. 240 p. 15 €.

« La place de l'empathie dans l'éducation du patient »,
P. Molho, P. Gross, *Diabète Éducation*, janvier 2003, p. 7-8.

Les formations

Association pour la communication non-violente (ACNV)
c/o Béatrix Piedtenu, 13 bis, bd Saint-Martin, 75003 Paris
Tél. : 01 48 04 98 07.

Des consultations de médecines alternatives durent 40 minutes

Une consultation médicale en ville dure vingt minutes en moyenne. À l'hôpital, c'est pareil, selon les résultats de l'étude dirigée par Sergine Tellier pour l'IRDES (Institut de recherche et documentation en économie de la santé). Elle porte sur 3008 patients venus en consultation. Les patients sont satisfaits de cette durée, selon cette étude, mais le dialogue

avec le médecin laisse à désirer. Les réponses font apparaître un besoin d'explications supplémentaires. Parmi les malades, 8 % déclarent « ne pas avoir pu exprimer leur problème de santé de façon satisfaisante ». Ils sont 12 % à ne pas avoir « pu poser de question » et 17 % à ne pas avoir « reçu d'explications de la part du médecin ». Concernant le traitement, plus d'un sur dix déclare « ne pas avoir eu d'explication ». Un sur dix n'a pas pu « poser de question sur son traitement ».

Les consultations des praticiens des médecines alternatives durent plus longtemps. Les enquêtes de Daniel Cherkin, chercheur au Centre d'études sur la santé de Seattle (États-Unis), le montrent. Elles confirment que les consultations des médecins classiques durent 20 minutes en moyenne. Celles des médecins naturopathes durent 40 minutes. Quant aux consultations des acupuncteurs et des praticiens du massage, elles durent 60 minutes.