

DES FORMULES QUI APAISENT ET QUI LIBERENT

Quand une personne perd son calme et devient agressive

- Je ne peux pas vous entendre quand vous me parlez comme cela.
- Je ne parle pas à votre colère.
- Cela ne me convient pas que vous me parliez ainsi.
- Je sens que la discussion est mal partie / qu'on est mal partis, je vous propose qu'on reprenne au début.
Je pense qu'on est mal partis dans notre échange, est-ce que voulez bien qu'on reformule les choses différemment / qu'on échange autrement ?
- Je n'ai pas l'habitude qu'on me crie dessus.

A faire :

- - je touche l'épaule – j'établis un contact physique rassurant

Lorsque je veux exprimer un désaccord

- C'est votre point de vue, le mien est différent.
- J'ai un avis différent / j'ai un point de vue différent.
- Je ne vois pas du tout les choses comme cela.
- Je ne vis pas du tout cela de cette façon.
- Ça ne me convient pas / Ça ne me va pas.

Face à quelqu'un qui se plaint

- Je suis désolé de cette situation.
- Je suis d'accord avec vous c'est très désagréable / inconfortable / ennuyeux / agaçant... mais on va trouver une solution.
- Nous sommes bien d'accord, c'est très inconfortable (faire équipe avec le patient)
- (je laisse parler puis...) J'entends, je prends note de ce que vous me dites.
- J'entends que... et j'entends aussi que... (faire du lien entre deux remarques qui sont opposées) qu'est-ce que vous ne pensez ?
- Je comprends et vous pouvez me faire confiance.
- Je sais ce que vous ressentez et je sais que ça va évoluer.

À faire :

- Faire des questionnaires sur échelle de la douleur et noter les évolutions de séance en séance / au début et à la fin de la séance.
Notez tous les progrès et les reformuler.

Face à quelqu'un qui parle d'une situation qu'elle vient de vivre / d'une situation personnelle

- Souhaitez-vous que je vous donne mon avis ?
- Est-ce que vous pensez que cela peut avoir un lien avec les symptômes qui vous amènent ici ? Qu'est-ce que vous en pensez ?
- Je ne suis pas certain d'être la bonne personne pour vous accompagner sur cette question. Est-ce que vous souhaitez que je vous oriente ?

Quand on a des symptômes persistants, il peut y avoir des raisons plus larges et on peut être sensible à cela. Investiguer aussi le lien psychosocial.

Face à quelqu'un qui demande de prendre en charge quelque chose qui n'est pas sur la prescription médicale

- Ce qui m'inquiète c'est qu'il peut y avoir des contre-indications médicales et je ne voudrais pas commettre une erreur. Je vous propose de demander une prescription à votre médecin.
- Je n'ai pas le droit d'adresser cette zone sans prescription.
- Si ça n'a rien à voir avec ma spécificité, je réponds avec humour : « Ah, mais moi, je n'y connais rien dans ce domaine ! »
- L'assurance ne couvre pas ces soins. Je ne travaille pas sans ordonnance.

À faire :

- *S'il y a une prescription antérieure sur cette zone, alors d'accord.*
- *Je propose de mettre du chaud sur la zone pendant la séance. Pour soulager l'autre douleur.*
- *Cela ne me pose pas de problème : je regarde ce qui est demandé, si je peux le faire, je le fais et je renvoie au médecin le cas échéant.*

Face à un nouveau patient à qui on ne peut pas proposer de rendez-vous car il n'y plus de place disponible

- J'entends votre demande / votre besoin. J'entends que cela vous agace. Laissez-moi vos coordonnées et si je trouve une solution dans la semaine, je vous appelle. En revanche, si je ne vous appelle pas, c'est qu'aucun créneau ne s'est libéré.
- Avant tout, je dois vous dire que le prochain rendez-vous disponible est le...(date et heure)
- Je suis désolé mon planning ne me permet pas de vous recevoir dans un délai raisonnable. Je vous invite, dans votre intérêt, à contacter un de mes confrères qui pourrait vous recevoir plus vite.

- Ça me touche aussi de ne pas pouvoir vous prendre mais je ne peux pas sortir quelqu'un de mon agenda pour vous faire une place.
- Je suis aussi démuni que vous face à cette situation.
- Si un créneau se libère, comptez sur moi, je vous appelle.
- Je vous propose de vous sécuriser cette date (*trop loin du point de vue du patient*) et si jamais quelque chose se libère avant, je vous rappelle.
- Je vous comprends tout à fait, je suis aussi désespérée de trouver quelqu'un qui puisse venir travailler ici pour pouvoir avoir des créneaux disponibles à vous proposer.
- J'ai hâte de trouver un collaborateur qui me permettrait de vous accueillir rapidement.
- Je suis vraiment désolé, je ne peux pas avant le... / *en le répétant : méthode du disque rayé.*

Face à une demande pour des visites à domicile trop loin de chez moi

- Ce n'est pas dans mon secteur, je ne vais pas pouvoir venir chez vous.
- Votre adresse n'est pas dans la zone dans laquelle je peux me déplacer.

Face à quelqu'un qui est aux prises avec son appréhension / qui freine sur un traitement / qui est dans un scénario catastrophe pour lui

- Est-ce que ça vous aide de vous dire cela ? Est-ce que c'est aidant pour vous de vous dire cela ?
- Est-ce qu'il y a un problème pour vous à mettre en œuvre ce que je vous propose ?
- Qu'est-ce que ça vous apporte de vous dire cela ?
- Vous pouvez penser cela, mais on peut aussi se dire que... (*vision positive qui présente un bénéfice*)

À faire :

- *L'avalanche des oui : obtenir une succession de petits oui pour induire une action.*

Exemple : « Vous avez eu mal la semaine dernière ? Oui / Vous pensez que je peux vous soulager ? Oui / On est d'accord sur le fait qu'aujourd'hui vous n'avez pas trop mal et qu'on peut se passer d'un massage pour faire ensemble quelque chose de plus efficace pour vous ? Oui / Donc on peut aller dans la salle d'exercices ? Oui »

Face à quelqu'un qui me propose une chose avec laquelle je ne suis pas d'accord

- Ça ne me convient pas.
- Pour moi, ça n'est pas ok.
- Face à quelqu'un qui vous demande quelque chose qui n'est pas appropriée utiliser l'humour : « J'aimerais un massage. Et moi j'aimerais bien un croissant. » Et hop on passe à la suite

Pour induire un nouveau comportement (par exemple une routine à la maison)

- Comment pensez-vous faire pour...
- Quand choisissez-vous de faire cela dans votre journée ?
- Qu'est-ce qui vous permettrait de faire cela ?
- Si vous le faites, qu'est-ce que ça vous permettra d'important pour vous ?

À faire :

- Permettre à la personne de formuler les bénéfices pour elle de ce nouveau comportement)

Face à quelqu'un qui dit « Ah bon, vous êtes sûr de cet exercice ? »

- Qu'est-ce qui vous inquiète ?
- Est-ce que vous souhaitez que je vous explique ce qui va travailler ?
- Je vous propose de le tenter et on en reparle.
- Essayons, je suis sûr que vous pouvez le faire. Et même si ça n'est pas parfait, on essaye quand même.
- On essaye une fois et vous me dites où vous sentez que ça travaille.
- Et si on le faisait ensemble ?

Que faire d'avis négatifs non justifiés ?

- Je n'ai effectivement pas pu vous recevoir car vous n'aviez pas d'ordonnance et je le regrette.

À faire

- Se rapprocher d'un service spécialisé dans la e.réputation des personnels de santé.