

Communication thérapeutique en médecine générale

F.RAINERI ; P.ARNOULD; G. COINDARD

Contexte: la communication des médecins source d'insatisfactions persistantes des patients

- Interruption du patient par le MG en moyenne au bout de 12 sec (1),
- Mauvaise compréhension des motifs de consultation (2)(3),
- Sous-estimation des désirs d'information (4)
- Attention insuffisante à leur contexte de vie et facteurs psychosociaux (5),
- Communication = principale difficulté du MG (6),
- 70 à 80% des plaintes en santé aux USA liées à la communication (7)(8),
- Lacunes en communication non résolues par l'ancienneté des médecins (9)(10)(11).

Impacts positifs d'une formation à la communication pourtant connus : l'effet médecin

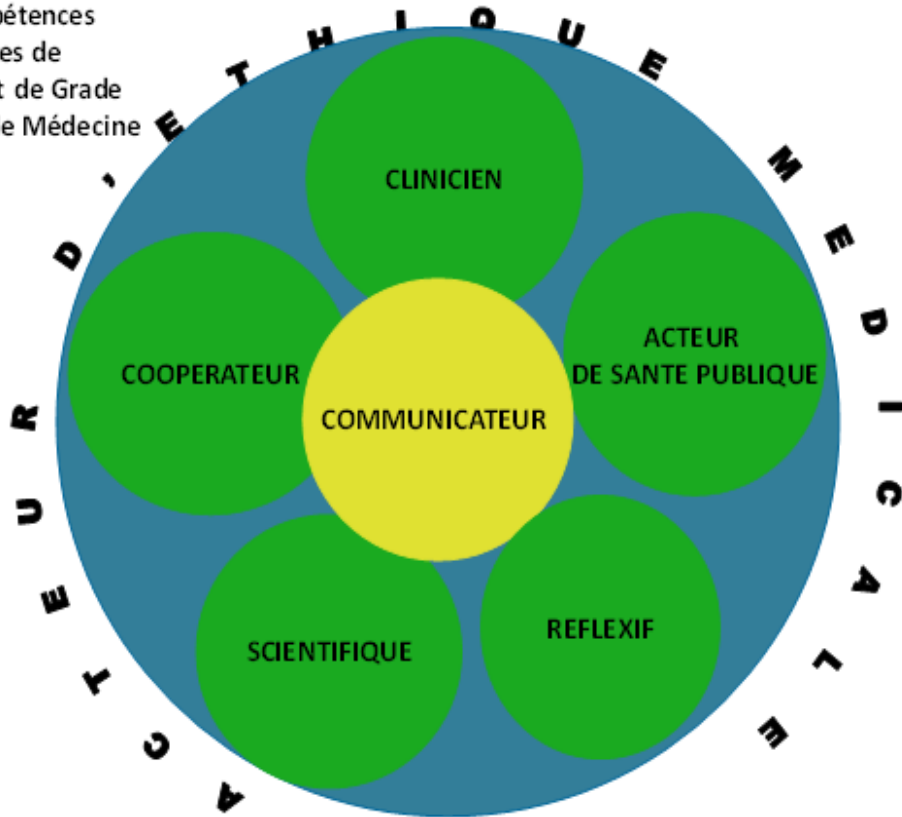
- Influence le comportement professionnel et améliore leur communication (1)(2)(3).
- MG formé à la communication (GB, NL) plus compétents que MG non formés (I, B) (4).
- Améliore le suivi des traitements, les résultats cliniques, la qualité de vie des patients et la satisfaction des médecins (5).

Impacts positifs d'une formation à la communication pourtant connus : l'effet médecin

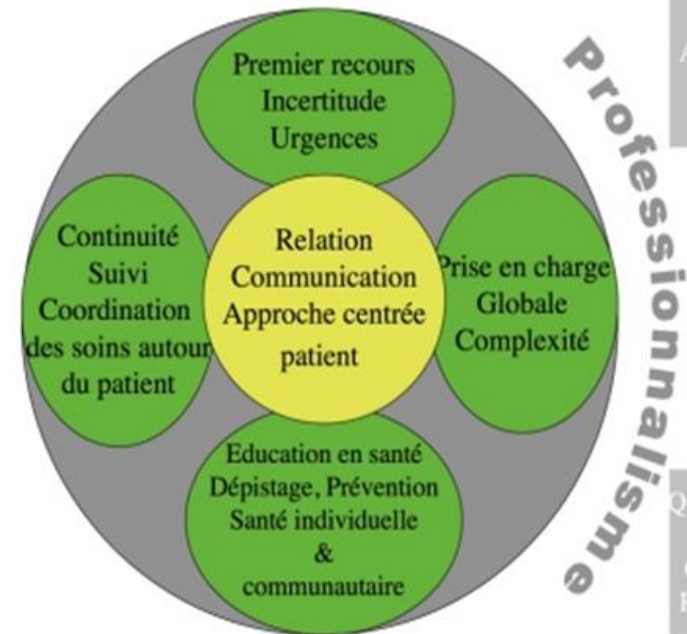
- ✓ L'effet médecin (6) repose sur :
 - une attitude émotionnelle d'attention, d'empathie, de réassurance positive
 - une prise en compte des attentes, des représentations et des croyances
 - des capacités à suggérer les changements comportementaux et psychoaffectifs chez le patient
- ✓ Ces habiletés médicales ont montré leur efficacité sur des critères cliniques objectifs mesurés par des essais comparatifs randomisés (6).

Place théorique de la communication thérapeutique en FMI

Les compétences
génériques de
l'étudiant de Grade
Master de Médecine



Réflexivité
Autoformation
Autocritique
Autonomie



Questionnement
éthique
Collaboration
Responsabilité

Relation médecin-patient : élément fondamental du contrat de soin
Compétence à communiquer : au cœur des compétences selon FMI

Thèse 1

Impacts formation des MGs à l'écoute active

Thèse qualitative, entretiens semi-directifs 16 MGs formés (2J)) à la SFMG entre 2007 et 2012, saturation au 11eme entretien

Métier « *difficile, prenant, on y laisse des plumes* » : confrontation à la souffrance d'autrui et difficulté d'établir une barrière vie professionnelle/vie privée

Impacts :

- confort au travail, diminution du stress, optimisation du temps de consultation
- identification des plaintes / attentes /demandes
- hiérarchisation des demandes
- meilleure qualité de soin, optimisation des ressources de soins, autonomisation des patients

Conclusion: Nécessité d'une formation à l'écoute active en FMI et DPC

Thèse 2

Impacts formation des MGs aux techniques hypnotiques

Thèse qualitative, entretiens semi-directifs 15 MGs formés (6J)) à la SFMG entre 2009 et 2015, saturation au 12eme entretien

- Curiosité, alternative thérapeutique, approche globale, outil en plus, formation en communication
- Impacts personnels : Améliorations gestion du stress, communication interpersonnelle, relations avec leurs proches
- Impacts professionnels :
 - Technique favorisant l'autonomisation des patients, alternative thérapeutique, efficacité rapide, dénuée d'effets secondaires, adaptée au patient
 - Changement de posture: l'entretien vise la mobilisation des ressources personnelles (du médecin et du patient).
 - Diminution ressentie du recours aux médicaments
- Effet préventif bénéfique : en regard de la difficulté de leur métier, des tensions qu'il entraîne et du risque de burn-out

Conclusion Nécessité d'une formation à l'hypnose en FMI et DPC

Thèse 3

Impacts formation IMGs aux techniques hypnotiques

Thèse qualitative, entretiens semi-directifs 14 internes formés (6J) à la SFMG entre 2012 et 2015, saturation au 11eme entretien

Préjugés positifs, curiosité, sujet intéressant, preuves scientifiques

Impacts essentiellement :

- Vie professionnelle, :
adapté à la médecine générale, amélioration de la communication et des relations avec les patients, meilleure gestion des conflits, meilleure posture professionnelle et vécu de leur pratique, alternative à la prescription médicamenteuse
- Vie d'étudiant : ressource aidante pour un meilleur vécu des études médicales
- Vie personnelle : amélioration des relations, aide à la gestion de problèmes personnels

Conclusion : Formation aux techniques hypnotiques et communicationnelles permettrait le développement de compétences cognitivo-comportementales indispensables au bien-être personnel et professionnel des internes

FMC

Formation à la communication thérapeutique

ANDPC agence d'état :

Rejet y compris en appel, de la formation « Écoute active, premier pas de l'Éducation Thérapeutique du patient » (Orientation nationale n° 32 : Éducation pour la santé) avec l'explicatif suivant :

« malgré sa qualité pédagogique, la communication avec le patient n'entre dans aucune des orientations prioritaires du DPC définie par l'arrêté du 08 décembre 2015 »

FAFPM organisme géré par les syndicats professionnels

Nombreux programmes d'initiation à la communication thérapeutique, ce qui illustre que les professionnels une fois en activité ont eux bien identifié ce besoin de formation.

Verbatim interne médecine générale 27 ans

« On fait quand même un métier qui se base sur notre présentation et sur la façon dont on parle, l'éloquence tout ça. Et en fait je trouve qu'on n'a pratiquement pas de formation là-dessus. »

« Les étudiants en école de commerce ont plein d'exercices où on leur apprend à se présenter, la position du corps, des techniques de persuasion des gens, ce qu'on apprend en politique aussi, le langage corporel, comment convaincre les gens. »

« On a très peu de formation à tout ça en médecine, alors que c'est hyper important. On peut avoir un médecin qui a beaucoup de connaissances mais qui ne sait pas parler avec les patients et s'il n'inspire pas confiance, si on n'a pas envie de l'écouter ce sera un mauvais médecin. »