

Accueil du patient : l'art de la relaxation

Utiliser l'hypnose pour aider le patient à se détendre, pourquoi pas ? C'est ce que Bernadette, assistante du Dr Vienne à Chantonnay (en Vendée) a instauré avec succès depuis quelques années. Explications.

Sonia Julaud

Dans notre cabinet, la mise en confiance du patient est primordiale. Notre façon de communiquer est très étudiée. De la conversation téléphonique à l'écoute du patient en consultation, en passant par l'accueil dès la porte du cabinet franchie, rien n'est laissé au hasard. Le but du premier rendez-vous, par exemple, outre le diagnostic clinique, est d'apprendre à faire connaissance et à bien cerner ses attentes.

Cette approche, enseignée par Pierre Brassard (IDO) a fait ses preuves. En accueillant le patient avec douceur, avec le sourire, et en n'employant aucun terme à connotation négative, on crée une ambiance décontractée et une relation de confiance. Il s'agit presque de se comporter comme si on était dans un centre de bien-être ! Le patient ne voit plus son rendez-vous de soin comme une contrainte dont il aimerait se passer, mais comme une étape positive vers une dentition idéale.

Dans cet esprit et par goût personnel, Bernadette rêvait de se former à l'hypnose. « Passionnée de communication, j'avais envie d'apporter mon aide psychologique aux patients inquiets. Je sentais bien que je pourrais endosser un rôle de soutien, qui soulagerait le patient et le praticien, et m'apporterait de la reconnaissance ». Le Dr Vienne l'a inscrite à une formation dispensée par l'AOBO (Association Omnipratique de Base Orthodontique), dispensée par le Dr Jean Becchio et le Dr M-H Garcia, à laquelle elle a assisté avec une assistante de l'accueil du cabinet.*

De retour au cabinet, elle s'est inspirée des techniques apprises pour rassurer les patients (voir encadré). « On ne peut pas dire qu'au cabinet on pratique l'hypnose stricto sensu. Je parlerais plutôt de « techniques de relaxation ». Un terme qui d'ailleurs fait moins peur que le mot hypnose, encore associé à tort avec les attractions de foire. Mais ces nouvelles pratiques ont apporté une réelle amélioration



dans la relation aux patients. Bernadette essaie de s'organiser : « *Lorsqu'un patient me prévient de son appréhension des soins, je lui propose d'arriver un peu à l'avance lors du prochain rendez-vous, afin d'avoir le temps de le préparer* ». Mais il lui arrive aussi de proposer son aide pendant les soins, lorsqu'elle sent de l'impatience ou de la nervosité chez le patient. Avec l'accord du praticien bien sûr, il faut respecter la faisabilité du soin.

Et les patients en redemandent !

Certains ont vaincu ainsi leur phobie du dentiste. Techniquement, le travail du praticien s'en retrouve même facilité, notamment lors de la prise d'empreintes. « *On y consacrait parfois un temps fou car beaucoup de patients ont des réflexes nauséeux. En détournant leur attention avec des mots bien choisis, on maîtrise la prise d'empreinte beaucoup plus efficacement, ce qui apporte du confort pour tout le monde* ».

Cette compétence apporte à Bernadette un carburant essentiel à toutes les assistantes : la reconnaissance ! De la part du patient, qui grâce à elle se débarrasse de ses craintes, et de la part de son praticien, à qui elle facilite le soin.

COMMENT FAIRE ?

Le déroulement d'une séance de relaxation/hypnose

Bernadette demande au patient de se remémorer un bon souvenir, et de le lui expliquer en quelques mots. Ce peut être un matin de Noël, un moment à la plage, une balade en forêt, un mariage.

Elle installe ensuite le patient en salle de soins et c'est le moment des trois « oui ». Le patient doit répondre par l'affirmative à 3 questions, par exemple :

- Êtes-vous bien installé ?
- Êtes-vous prêt à démarrer ?
- Visualisez-vous bien votre souvenir ?

Elle s'assure ensuite que rien n'est croisé : les pieds sont posés l'un à côté de l'autre, les mains placées délicatement sur les tissus (du pantalon ou de la jupe). Bernadette demande au patient de placer sa tête sur l'appuie-tête et de ressentir le confort que ça lui procure.

Sans oublier de lui notifier le pourquoi de ce moment de relaxation : « *Nous prenons ce moment pour améliorer votre confort et pour que la séance soit agréable* ». Puis elle demande au patient de fermer les yeux, de respirer calmement (pas de grandes inspirations/expirations, ce qui peut enclencher une hyperventilation), et de visualiser mentalement leur bon souvenir.

Pendant le soin, le défi est de travailler à quatre mains en continuant à communiquer avec le patient pour maintenir la relaxation. Le but étant de détourner son attention du soin dentaire. Elle le guide en utilisant des suggestions sensorielles :

Tout d'abord la vue (prenons l'exemple d'un souvenir de journée à la plage) : « *vous êtes sur votre serviette de bain, vous pouvez observer les couleurs qui vous entourent... les reflets de la mer... le bleu du ciel... peut-être y a-t-il du monde autour de vous...* ».

Puis l'ouïe : « *vous entendez peut-être le ressac... le cri des mouettes... les enfants qui jouent autour de vous...* ».

L'odorat : « *il se peut que vous sentiez l'odeur des embruns... des fleurs de dune...* ».

Le goût : « *vous avez peut-être apporté un paquet de biscuit... une boisson...* ».

Le toucher : « *vous sentez peut-être le vent sur votre peau... le sable au contact de vos mains... peut-être que vos pieds sont dans l'eau* ».

Il faut être imaginatif ! Être en contact constant et très doux avec le patient et surtout veiller à rester suggestif, en employant les termes « *peut-être* », « *probablement* », le conditionnel. Le vocabulaire est capital. Il doit être constamment positif, serein. Au cabinet dentaire, on ne dit plus « *n'avez pas peur, le Dr Vienne ne va pas vous faire mal* », mais « *soyez confiant, tout va bien se passer !* ». D'ailleurs, « *savez-vous que le cerveau n'entend pas les négations ?* » nous révèle Bernadette. Un exemple connu : lorsqu'on nous dit « *ne pensez pas à un cheval blanc* », notre cerveau visualise automatiquement ce cheval ! Faites le test !

À la fin du soin, Bernadette invite la personne à respirer profondément et à ouvrir les yeux « pour revenir souriant, dynamisé et serein » quand elle le souhaitera.

* Dr. Jean Becchio, médecin généraliste, Service des Soins Palliatifs à la Pitié Salpêtrière, Paris, Président de l'AFH (Association Française d'Hypnose) et responsable du D.U d'Hypnose Médicale

