

COMMUNICATION HYPNOTIQUE EN OFFICINE

Dr Belghazi Nciri Myriam (*)

Introduction :

Au cours des 50 dernières années, la médecine et la pharmacie ont bénéficié de spectaculaires avancées tant en matière de dépistage précoce, de diagnostic des maladies que de découvertes de molécules originales améliorant la santé. Or si les techniques sont de plus en plus sophistiquées, les traitements de plus en plus efficaces, il y a une dimension essentielle que l'on ignore encore trop souvent, il s'agit de l'importance de la communication comme outil essentiel de soin et de guérison.

L'apprentissage de techniques de la relation humaine issues de l'hypnose médicale est indispensable à chaque professionnel de santé et en officine, une bonne communication influence l'efficacité des produits délivrés.

Emile Coué, un pharmacien hors du commun (1)

Emile Coué de la Châtaigneraie, né à Troyes en 1857, devient à l'âge de 25 ans, pharmacien d'officine et s'installe dans sa ville natale. En ces années 1880, Troyes est encore une petite bourgade, les gens se connaissent et le bouche à oreille fonctionne parfaitement bien : « Vous êtes patraque, allez voir Mr Coué, le nouveau pharmacien, boulevard Danton. Il a la médicament qu'il vous faut et il donne des conseils épatants » ! Emile Coué bénéficie d'une excellente réputation et sa clientèle n'arrête pas de se développer.

Derrière son comptoir, impeccable en redingote noire, et col cassé à nœud papillon assorti, Emile Coué prend le temps de détailler les formules pharmaceutiques, d'expliquer les bénéfices et les effets secondaires, de souligner qu'en pharmacie, la dose est très importante et qu'elle peut d'une simple poudre, faire un médicament ou un poison. Il a l'habitude de plaisanter et de dire comme Molière : « Presque tous les hommes meurent de leurs remèdes, et non pas de leurs maladies ».

À l'époque, les remèdes étaient le plus souvent préparés par le pharmacien et il était important qu'il prenne le temps de bien expliquer comment les prendre pour garantir une bonne observance au traitement.

L'histoire raconte ainsi qu'une patiente qui souffrait de douleurs abdominales était venue lui demander la confection d'une potion à base de laudanum de Sydenham, un produit opiacé, pour laquelle elle n'avait pas d'ordonnance. Comme elle insistait, et qu'elle était désespérée, Emile Coué lui prépara, à son insu, un flacon contenant de l'eau distillée aromatisée. Il lui recommanda de bien faire attention car la dose était très efficace, mais le produit pouvait être dangereux. La patiente revint huit jours plus tard, satisfaite, et affirmant qu'elle était guérie.

Emile Coué découvre une chose que ses maîtres ne lui ont pas apprise à l'école supérieure de pharmacie de Paris où il a étudié : l'influence qu'un pharmacien peut avoir sur la guérison de ses patients et découvre l'effet placebo. Coué utilise à merveille des paroles persuasives magnifiant les vertus de chaque médicament délivré au comptoir :

« La prescription du Dr Dupont est très bonne ! Cette pommade pour les jambes est souveraine, c'est moi qui vous le dis. Deux frictions matin et soir pendant huit jours, et vous marcherez sur un nuage ! »

« Faites vous donc une tisane ce soir avant de vous coucher avec ce mélange de plantes. Vous allez vous endormir comme un bébé ! Je vous recommande des cures de huit jours par mois. Faites-moi confiance ! »

Tandis que Coué est en train de développer son approche officinale de la suggestion, il découvre un livre très en vogue qui vient d'être publié par le Pr Hippolyte Bernheim, professeur de médecine et neurologue de la faculté de Nancy sur le thème « De la suggestion dans l'état hypnotique et dans l'état de veille », livre qu'il dévore, heureux qu'un scientifique de renom s'intéresse à son sujet de prédilection. Hippolyte Bernheim raconte comment il a été conquis par l'hypnose découverte auprès d'un médecin, le Dr Auguste Liébeault qui exerce à Nancy.

Contrairement au Pr Bernheim qui refuse de le recevoir, car à ses yeux, à cette époque, un pharmacien n'était pas un scientifique, le Dr Auguste Liébeault, qui jouit d'une grande réputation de « guérisseur » accueille chaleureusement Emile Coué et lui révèle tout de sa pratique. Emile Coué se passionne pour les travaux du docteur Liébeault sur l'hypnose qu'il pratique tout comme la suggestion du professeur Hippolyte Bernheim et développe une méthode de suggestions thérapeutiques appliquée aux personnes malades qui viennent dans son officine.

Qu'est ce qu'une suggestion ?

Hippolyte Bernheim définit la suggestion comme un « acte par lequel une idée est introduite dans le cerveau et acceptée par lui ». Pour Emile Coué : « toute suggestion ne peut devenir active que si elle est transformée par le sujet en auto-suggestion ». Le dictionnaire Petit Robert nous donne la définition suivante de la suggestion « influence exercée sur notre comportement par une autre personne sans que nous en soyons conscients ». Tout l'art du soignant est de faire des suggestions thérapeutiques qui soient acceptées par le patient et transformées en auto suggestions.

Une célèbre auto suggestion recommandée par Emile Coué est la suivante : tous les matins au réveil, et tous les soirs aussitôt que vous êtes au lit, fermez les yeux et répétez 20 fois de suite, assez haut pour vous entendre, sans chercher à penser ce que vous dites et vous servant pour compter d'une cordelette munie de 20 nœuds : « Tous les jours, à tous

(*) Médecin généraliste

Présidente fondatrice de l'AMHYC, association marocaine d'hypnose clinique, membre de la CFHTB, confédération francophone d'hypnose et thérapies brèves.

points de vue, je vais de mieux en mieux ».

La répétition de cette auto suggestion toute simple, enfantine, de façon machinale et sans aucun effort, pénètre dans l'inconscient et devient une réalité dans le domaine des possibles et tous les jours à tous points de vue, vous irez de mieux en mieux !

Bien sûr, la suggestion et l'auto suggestion ne remplacent pas le médecin et la prescription médicamenteuse, quand ils sont nécessaires. Coué qui était un honnête homme le répétait dans chacune de ses conférences.

La communication en Officine

Aujourd'hui, si les gélules, comprimés, sirops et autres formes galéniques sont presque totalement fabriqués par l'industrie pharmaceutique, le pharmacien d'officine doit toujours faire preuve de compétences techniques et au-delà de l'acte commercial, il joue toujours un rôle de 1ère importance sur le plan de l'écoute, du soutien, du conseil de la personne en face de lui. De la manière dont il agit et réagit, dépend une grande partie du ressenti du patient, et donc de la richesse de l'échange au comptoir.

La compétence en communication est indispensable pour l'exercice du métier de pharmacien or, elle n'est pas naturelle et même plutôt rare ! Il faut convaincre nos doyens que l'apprentissage des techniques de la relation humaine est aussi nécessaire et utile que les heures d'enseignement de la biologie, des statistiques ou que tous les autres modules obligatoires.

Qu'est ce que la Communication ? (3 ,4)

Sur le principe de l'école de Palo Alto et de son chef de file Paul Watzlawick, (2) le concept de base est de dire qu'on ne peut pas ne pas communiquer; tout comportement est communication. Une communication n'existe pas par ses acteurs mais par l'interrelation entre ses acteurs et quand deux personnes sont en présence même si elles ne se parlent pas, elles communiquent.

L'information qui passe de l'une à l'autre est constituée essentiellement de langage non verbal (55 %) lié aux attitudes, à la gestuelle, de langage para-verbal (35%) lié à l'intonation de la voix et de langage verbal (10%) fait de mots.

Si l'on peut apprendre à formuler de meilleures phrases, il est très difficile, voire impossible d'influer sur notre langage non verbal, car une grande partie des motivations de ce langage sont inconscientes.

Par contre, en tant que professionnel de santé, il est possible d'influer sur notre bienveillance, et notre respect vis-à-vis du patient. Mais si ces attitudes sont feintes, elles seront perçues comme telle et seront source de malaise dans l'échange. De plus, il faut savoir que c'est lors d'un premier contact que la communication non verbale aura le plus d'impact. En effet, quelques instants suffiront au patient pour se forger une impression sur le pharmacien, impression qui ne pourra être que très difficilement démentie.

En plus d'être attentif à son propre comportement non verbal, le pharmacien doit aussi observer celui du patient car il constitue une source essentielle d'informations. Il peut observer sa posture. Une personne qui a tendance à se pencher en avant, a plutôt une attitude de partage et d'ouverture tandis que si elle recule ou croise les bras, cela peut traduire une crainte ou un repli sur soi. Des épaules effondrées peuvent exprimer de la vulnérabilité. Les expressions faciales expriment les émotions de la personne, telles que la tristesse, la joie, la peur, la surprise, le dégoût,... Quant au regard, reflet de nos états d'âmes, il joue un rôle capital dans l'échange avec les clients. Il peut rendre sympathique ou antipathique, crédible ou générer de la méfiance. Quand le regard est évitant ou fuyant, il signifie à l'autre qu'on n'a pas envie de le rencontrer. Un regard bienveillant rassure.

Le para-langage, quant à lui, va au-delà des mots prononcés. Il inclut le timbre et le volume de la voix, le rythme des mots, les coupures d'une phrase. Le pharmacien peut améliorer son para-langage pour favoriser la communication: il peut s'appliquer à parler lentement, doucement, en marquant des pauses suffisamment longues pour permettre au patient de rester concentré, mais pas trop pour ne pas créer de sentiment de malaise.

La distance inter personnelle ou proxémie

En tant que pharmacien, il est fondamental de respecter l'espace vital de chaque client. C'est la zone qui l'entoure, et dans laquelle on ne doit pas pénétrer sous peine de le mettre mal à l'aise ou de le déstabiliser. La proxémie est une composante importante de la communication, elle varie selon les cultures et dans une même culture selon les individus. La proxémie a été conceptualisée par l'anthropologue Edward T hall qui a identifié 4 distances de base :

- Publique : distance confortable entre un orateur et son auditoire > 3,50 m
- Sociale : distance confortable entre des personnes qui se connaissent pas ou peu : 3,50 à 1,20 m
- Personnelle : distance entre 2 amis : 1,20 m à 45 cm
- Intime : distance entre 2 amoureux, conjoints, enfants, parents.

Communication et observance au traitement

Emile Coué est le pharmacien le plus célèbre à avoir observé l'influence exercée par une bonne communication sur l'efficacité des pilules ou des préparations délivrées. Or aujourd'hui, différentes recherches montrent que 30 à 70% des patients ne sont pas observants, ce pourcentage variant suivant l'affection traitée.

Si ce défaut d'observance a longtemps été imputé au seul patient, nous savons que les professionnels de la santé doivent reconsidérer leur façon de communiquer.

Communiquer, c'est informer, c'est éduquer, c'est écouter, c'est responsabiliser le patient et le rendre acteur de sa santé.

Depuis le début des années 2000, les patients font pression, au sein de différentes associations pour recentrer les soins sur l'être humain malade et non pas uniquement sur la maladie. Une nouvelle conception des soins se développe dans laquelle le malade n'est plus passif mais devient partie prenante et acteur de ses propres soins.

Les pharmaciens doivent aussi évoluer d'un modèle centré sur le médicament à un modèle centré sur le patient.

Il est donc important pour cela de soigner sa communication pour mieux soigner ses patients :

Selon Rudyard Kipling (1835-1936) , écrivain britannique mondialement célèbre , prix Nobel de littérature en 1907, les mots sont les médicaments les plus efficaces utilisés par l'homme. Ceci est confirmé en 1997, par les neurosciences grâce à l'équipe canadienne du Pr Rainville (5) qui publie dans la revue Science, une étude qui montre comment des suggestions hypnotiques d'analgésie diminuent de façon significative l'activité des régions corticales impliquées dans la perception de la douleur(cortex singulaire antérieur et singula); aujourd'hui les techniques d'hypnosédation sont considérées comme techniques d'anesthésie et sont de plus en plus utilisées dans les blocs opératoires .

Si les mots peuvent être des médicaments efficaces, ils peuvent faire aussi très mal et être destructeurs pour la santé des patients quand ils sont mal utilisés.

Les professionnels de la santé ignorent trop souvent l'effet NOCEBO et ne mesurent pas la portée de leurs paroles, qui peuvent s'avérer nuisibles. Un problème pris très au sérieux par la revue médicale professionnelle allemande Ärzteblatt, qui a publié une liste des expressions à bannir à l'usage des professionnels de la santé, soit parce qu'elles provoquent une incertitude, telles que :

« Peut-être que ce médicament pourrait vous aider », soit parce qu'elles sont négatives, telles que « Vous êtes un patient à risques »

ou inquiétantes «Vous n'avez pas besoin d'avoir peur»

ou encore à double sens, comme le terrible « Maintenant nous allons vous endormir, tout va être fini dans un instant » avant une opération.

Il est important d'éviter les formulations négatives du type :

Vous n'aurez pas mal, ça ne durera pas longtemps, ne pensez pas à votre bras ne clignez pas les yeux, n'ayez pas peur, ne bougez pas....

Notre langage quotidien est parsemé de ces expressions négatives; l'intention est bonne mais le résultat peut être désastreux.

Tout message doit être formulé dans une forme affirmative : il est plus performant de dire à quelqu'un ce qu'il doit faire plutôt que ce qu'il ne doit pas faire.

En se formant à l'hypnose, les professionnels de la santé apprennent à éviter certains mots :

- à connotation négative : problèmes, risques, soucis...
- On va essayer ce traitement : 50 % risque d'échec, plutôt dire : je vous propose ce traitement efficace
- On n'a rien trouvé : Plutôt dire : votre bilan est normal
- Le jargon médical : topique, négatif & positif...
- Les approximations : beaucoup d'eau, si besoin, modérément ...

L'hypnose s'appuie sur les techniques de communication, le choix des mots, l'écoute, Le langage non verbal, le respect du patient et de ses croyances et les techniques de recadrage. L'hypnose est une approche centrée sur le patient par opposition à une approche centrée sur la maladie. Le thérapeute parle au présent, utilise un langage simple et positif, contrôle le rythme de sa voix, utilise des pauses et des silences, utilise des suggestions et des métaphores. Ces techniques permettent au patient d'entrer dans un état modifié de conscience et de transe former ce qui fait souffrir. Les professionnels formés à l'hypnose peuvent aider les patients à mieux contrôler et gérer une douleur aiguë ou chronique ou à mieux vivre une situation de soin anxiogène.

Qu'est ce que l'hypnose ? :

L'hypnose un phénomène naturel que nous connaissons tous. Par exemple, quand nous conduisons notre voiture, seul(e),... en écoutant une belle musique ..., que notre main tourne le volant ...puis qu'elle se dirige vers le levier de vitesse Qu'elle passe la vitesse ... pendant qu'un de nos pieds appuie sur l'embrayage ... puis que nous regardons dans le rétro viseur tandis que notre esprit vagabonde d'une idée à l'autre ... nous sommes en auto hypnose, cet état très particulier dans lequel nous sommes tout à fait capable d'être à la fois hyper vigilant, présent à ce qui nous entoure et ailleurs dans nos pensées.

Sur le plan étymologique, le mot "hypnose", vient du grec "Hypnos", qui est le dieu du sommeil. L'hypnose peut donner l'apparence d'un sommeil mais ce n'est qu'une apparence car le sujet en transe hypnotique est à la fois conscient et lucide de tout son environnement tout en étant capable de se focaliser ailleurs sur un souvenir, une situation particulière, il est en processus modifié de conscience.

On peut définir l'hypnose comme un mode de fonctionnement psychologique dans lequel un sujet, grâce à l'intervention d'une autre personne, parvient à faire abstraction de la réalité environnante, tout en restant en relation avec l'accompagnateur. Ce débranchement ...à la réalité extérieure suppose un certain lâcher prise ...Ce mode de fonctionnement particulier fait apparaître des possibilités d'action de l'esprit sur le corps, ou de travail psychologique à

un niveau inconscient. (Jean Godin : médecin psychiatre, a introduit l'hypnose Ericksonienne en France, il ouvre le tout premier institut Milton H. Erickson de Paris en 1983)

L'hypnose est une langue vivante et ses ingrédients sont les mots et une grammaire spécifique. Elle permet de sortir du cadre pour entrer en relation avec le patient en fonction de qui il est et pas uniquement en fonction de sa pathologie

Peut-on être sous l'emprise d'un hypnothérapeute ?

Si une personne avait le pouvoir d'en regarder une autre dans les yeux, de compter jusqu'à dix en disant : - « Ne regardez que moi, n'écoutez que moi ...et à dix vous allez dormir et ensuite vous irez cambrioler la banque », cela se saurait. Les bandits n'auraient plus besoin d'être armés, ils se formeraient à la pratique de l'hypnose pour cambrioler plus facilement. Or cela ne s'est jamais produit, et à ce jour, aucun tribunal au monde n'a condamné ou acquitté un prévenu sous le prétexte qu'il aurait commis un crime sous hypnose.

Les « Samaouis » utilisent-ils des techniques hypnotiques ?

La Revue Sciences et Avenir du 03 Septembre 2015 a publié un article sur « Le souffle du diable, ou l'incroyable arnaque à l'hypnose chimique » suite à l'interpellation par la police judiciaire de Paris de deux malfaitrices chinoises qui volaient leurs victimes en utilisant une drogue dont la composition serait très proche du "souffle du diable". Les effets de cette substance pharmacologique aussi connue sous le nom de scopolamine sont pour le moins effrayants : effacement de la mémoire - un peu à la façon du GHB (Gamma Hydroxybutyrate)- et, surtout, suspension du libre arbitre. Quelques dixièmes de milligrammes suffisent à enlever toute volonté à celui qui en consomme. Ainsi, les deux femmes arrêtées se débrouillaient-elles pour faire respirer à leurs victimes cette drogue qui se présente sous la forme d'une poudre pour ensuite les détrousser jusqu'à leur domicile. La scopolamine agit comme un sédatif central tout en conservant les fonctions motrices. Autrement dit, elle "zombifie" la victime.

Il s'agit ici clairement d'arnaque avec produits chimiques n'ayant aucun rapport avec l'hypnose.

Hypnose et neurosciences

Depuis le début du XXIème siècle, les techniques d'imagerie permettent de "visualiser" le cerveau pensant, sensitif, ému. PetScanner et IRMf ont permis de démontrer que l'état hypnotique est différent du sommeil et de l'état de veille; c'est un état de conscience particulier, dans le quel certaines zones du cerveau travaillent de manière synchrone. Dans cet état, le sujet hypnotique devient réceptif à la suggestion qui peut entraîner des modifications du comportement, du métabolisme ou de la circulation dans le système nerveux. Ces modifications entraînent des restructurations, à action thérapeutique. La permanence de cet état nous amène à parler de processus, notion qui permet d'éliminer le prétendu pouvoir d'une personne indispensable pour la mise en route de l'état hypnotique. Le rôle du thérapeute consiste à apprendre au patient la meilleure façon d'utiliser son propre processus hypnotique.

B. Suarez médecin radiologue à l'hôpital de Garches a présenté les dernières avancées des neurosciences dans la compréhension du phénomène hypnotique. Celles-ci sont principalement liées aux techniques d'imagerie cérébrale (PET Scan, l'EEG, l'IRM fonctionnelle magnéto-encéphalographie).

Ces techniques montrent qu'en transe hypnotique, Les activations cérébrales sont différentes de celles de l'état de veille, et qu'on fait appel à 10 à 60 fois plus de neurones que quand le processus n'est pas activé. On observe un gonflement cérébral, c'est de la volumétrie cérébrale haute résolution chiffrés en millimètres cubes. Ce gonflement est lié à la neuroplasticité ; un neurone a en moyenne 10 000 connections, sous hypnose, il peut passer à 100 000 connections. L'hypnose intervient sur la neuroplasticité cérébrale.

Conclusion :

Les pharmaciens d'officine ont une influence démontrée sur l'efficacité des traitements qu'ils délivrent. Ils peuvent renforcer l'action des médicaments dont ils deviennent un « des principaux principes actifs » et participent ainsi au soulagement des patients.

En maîtrisant les techniques de la relation humaine et de la communication hypnotique, les pharmaciens d'officine jouent un rôle de première importance dans la prise en charge thérapeutique optimale de leurs patients .

L'AMHYC : www.amhyc.ma

L'AMHYC, association marocaine d'hypnose clinique a été créée en 2010. L'AMHYC est membre de la CFHTB, confédération francophone d'hypnose et thérapie brève et répond à des critères d'éligibilité très stricts .Ses membres sont exclusivement des professionnels de la santé : médecins, psychologues, dentistes, sages femmes

L'AMHYC a pour mission de proposer une approche nouvelle de la prise en charge du patient et de la relation soignant - soigné.

-L'AMHYC œuvre pour faire connaître l'hypnose auprès des soignants et permet aux hypno-praticiens de se perfectionner par des formations continues.

Bibliographie :

1-Gilbert Garibal : Emile Coué, L'homme, le pharmacien, le psychothérapeute, Editions DE VECCHI

2 -Watzlawick P. Une logique de la communication .Paris : Editions Poche 2004

3 –Landolo C. Guide pratique de la communication avec le patient.Paris : Editions Masson 2007

4- Franck BERNARD, Hervé MUSELLEC : La Communication dans le soin : hypnose médicale et techniques relationnelles collection Books –e-books

5 –P.Rainville et Coll : Mécanismes cérébraux de la modulation de la perception de la douleur par l'hypnose ;Science 1997 ; 277 : 968.

Sophrologie : fondateur : Dr Caycedo, colombien qui s'est inspiré en voyageant dans les années 50, de plusieurs philosophies orientales et occidentales. Parmi ces dernières, il a retenu entre autres, la suggestion et l'auto suggestion, les outils d'Emile Coué.

Douter, n'est pas forcément rejeter.

La conviction, la foi dans une méthode mettent dans un état d'esprit favorable à la réussite