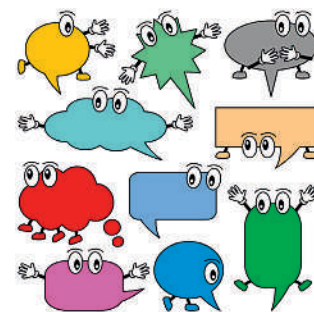


Pierre Loeb

# Assumer ses responsabilités: je au lieu de on

## Skill training 1



Dans la série dédiée au skill training de PrimaryCare, nous souhaitons présenter des aides à la communication pour la pratique médicale quotidienne, qui aident tout médecin de famille durant la consultation à suivre de plus près l'axe psychosomatique-psychosocial.

Les retours et les questions au sujet de cette série sont les bienvenus, en envoyant un e-mail à [skilltraining\[at\]primary-care.ch](mailto:skilltraining[at]primary-care.ch).

### L'intervention

Au lieu de «On devrait manger raisonnablement» – «Je veux manger raisonnablement». Un homme de 46 ans atteint d'un diabète sucré de type II, avec un taux d'HbA1c de 7%, en surpoids avec un IMC de 27,4 (taille de 173 cm et poids de 82 kg) parle de ses habitudes alimentaires. Dans la conversation, il prononce la phrase: «On devrait manger raisonnablement». Je lui demande s'il est prêt à faire une nouvelle expérience et à dire je au lieu de on.

### L'indication

L'autonomisation (self-empowerment), ainsi que le renforcement de l'assurance et de la confiance en soi en endossant une responsabilité personnelle jouent un rôle préventif essentiel dans la compliance, dans les modifications du comportement, mais également dans les dépressions, dans les troubles anxieux et dans pratiquement tout défi de la vie, et ces composantes augmentent finalement la compétence sociale.

### La théorie

Les phrases en *on* nous font découvrir le monde sous forme de tendance moyenne normale. «On est comme ça, on fait ça comme ça, on n'aura besoin de rien d'autre/on ne fera rien d'autre que ce que l'on a de toute façon déjà ...». De façon tout à fait surprenante, la phrase prend une autre tournure dès que je deviens sujet et assume mes responsabilités. Lorsque j'attire l'attention des patients sur ce fait, qu'ils m'autorisent à le leur rappeler à chaque fois qu'ils rebasculent dans une attitude de *on* et que je les engage à sentir l'énorme différence que cela fait de décider soi-même de ce qu'il faut faire ou non, ils réalisent avec fierté à quel point leur propre personne regagne à nouveau du terrain et de la confiance.

Il est courant que les patients retombent rapidement dans l'ancien modèle, mais nous pouvons les rattraper si nous leur signalons d'emblée qu'à partir de maintenant, ils prendront d'autant plus conscience à quel point ils prononcent involontairement des phrases en *on*. Les phases de latence jusqu'à ce qu'ils réalisent qu'ils sont de nouveau tombés dans le piège du *on* ne tardent pas à devenir de plus en plus courtes, jusqu'à ce qu'ils aient quasiment le choix de faire une phrase en *on* ou en *je*.

Conseil important: dans tous les cas, peu importe depuis combien de temps et à quelle fréquence les patients ont utilisé une formulation en *on*, cette phrase doit être corrigée par *je* et reformulée et le patient doit pouvoir explicitement se rendre compte à quel point il se sent mieux et gagne en assurance.

### L'histoire

Notre patient de 46 ans essaye avec «Je devrais manger raisonnablement». Je n'ai pas beaucoup de mal à le rendre attentif à son estime de soi qui est complètement différente lorsqu'il écoute sa propre phrase. Très rapidement, il se prend au jeu et poursuit «Je veux manger raisonnablement – déjà du seul fait que je me sens mieux et que c'est important pour le diabète et pour ma santé».

L'exercice l'a de plus en plus amusé. Toutes les obligations et contraintes, toutes les interdictions et limitations se sont transformées et ont de plus en plus évolué vers des libertés consenties. L'HbA1c et le poids corporel se sont améliorés au cours des 6 mois suivants. Aucun miracle ne s'est produit, mais cette intervention l'a néanmoins aidé bien plus que toutes les consignes diététiques et recommandations imposées par l'extérieur.

### L'exercice

Au cours des deux prochaines semaines, repérez chez tous vos patients ces formulations en *on*, peu importe qu'il s'agisse de compliance, de modification du comportement ou de tout autre discours. Attirez l'attention de vos patients sur le fait que vous débutez à présent une intervention et demandez-leur de vous autoriser à attirer leur attention sur leurs formulations en *on*. Ensuite, durant cette consultation (et si possible aussi les suivantes), ne laissez plus passer aucune phrase en *on* sans interrompre les patients et les faire répéter avec la forme *je*. Essayez de déterminer la différence pour le patient et à quel point cela donne une toute autre impression.

### La littérature

J'ai découvert pour la première fois le *self-empowerment* en lisant un article de Vaughn F. Keller und J. Gregory Carroll. A new model for physician-patient communication. 1994;2(23):131–140. Aujourd'hui, le terme est devenu à la mode et il est quasiment omniprésent. En revanche, je n'ai rien trouvé sur la correction du *on* par *je* sous cette forme.

### Correspondance:

Dr Pierre Loeb  
Médecine générale FMH, Médecine psychosomatique ASMPP  
Winkelriedplatz 4  
4053 Bâle  
[loeb\[at\]hin.ch](mailto:loeb[at]hin.ch)