

LA COMMUNICATION AU SERVICE DE L'OBSERVANCE

Dr Saïd Bekka



**Institut du Diabète
et de la Nutrition
de la Région Centre**



Les Chiffres de l'Obésité en France

"OBÉSITÉ EN FRANCE – DONNÉES OFÉO 2024"

X 2 depuis 1997

18,1%

des adultes en France sont en situation d'obésité

10 millions

de personnes sont concernées par l'obésité



17,9 %
des adultes en France hexagonale sont touchés

24,7%

22,4 %
dans les DROM-COM

des personnes déclarant des difficultés économiques sont touchées par l'obésité

48,8%

des adultes en France sont en situation de surpoids ou d'obésité



IMC

< 18,5 **2,6%**

18,5 à 24,9 **42,6%**

25 à 29,9 **37,4%**

30 à 34,9 **12,3%**

35 à 39,9 **3,9%**

> 40 **1,2%**

Obésité :
17,4%

Surpoids + obésité : **54,8%**



IMC

< 18,5 **7,9%**

18,5 à 24,9 **48,9%**

25 à 29,9 **24,4%**

30 à 34,9 **11,8%**

35 à 39,9 **4,5%**

> 40 **2,5%**

Obésité :
18,8%

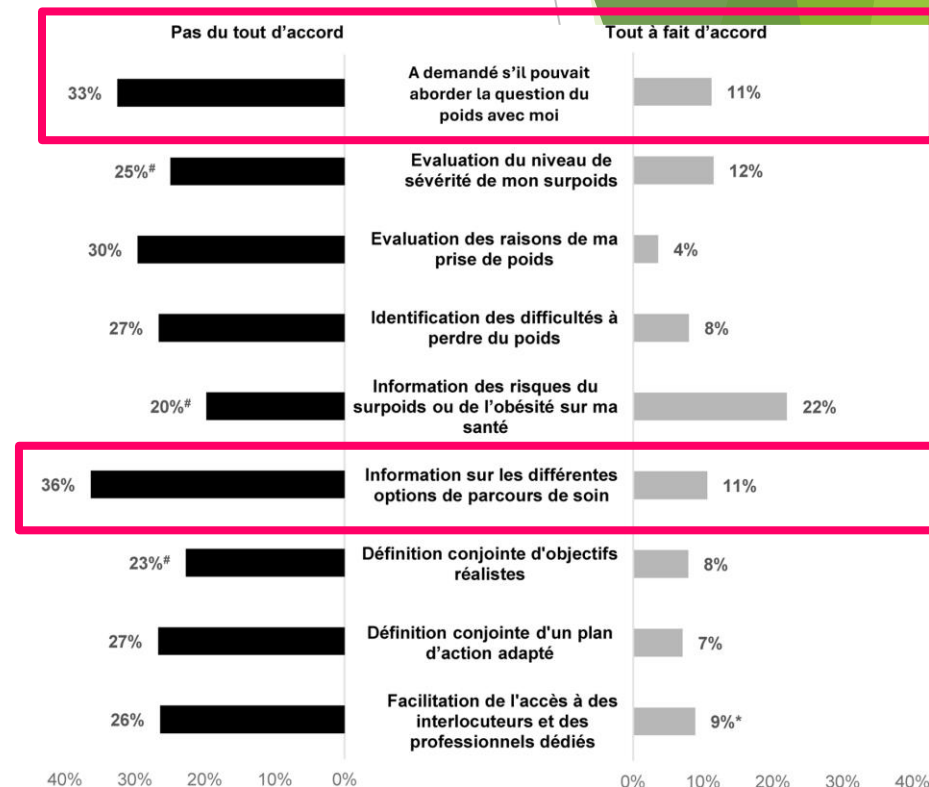
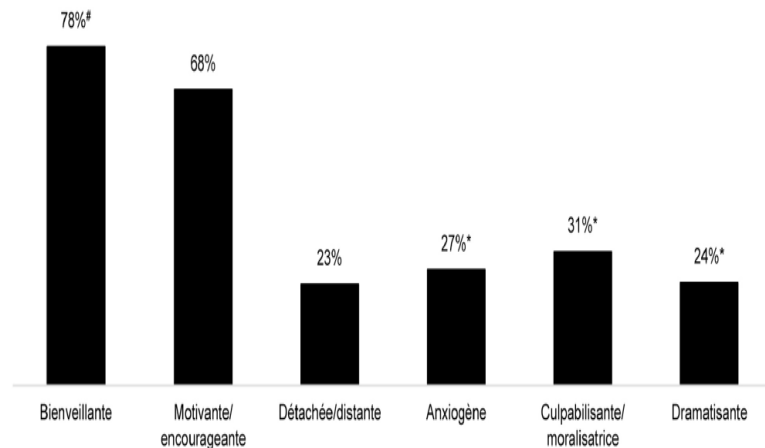
Surpoids + obésité : **43,2%**

Parcours de soins et vécu des personnes en situation d'obésité en France : résultats d'une enquête nationale



Care pathways and experiences of people living with obesity in France: Insights from a national survey

David Nocca^a, Anne Sophie Joly^b, Christine Mauchant^c, Aya Kayali^c, Ghassan Sleilat^c, Myriam Rosilio^{c,*}



"C EST LA **CONFIANCE** QUI GENERE
L' **OBSERVANCE**..."



L'auto-inobservance : un défi à la raison!

Il sait, il sait faire, il est convaincu qu'il devrait faire et pourtant...

Il ne fait pas !

C'est le cas de nombreux médecins($\approx 50\%$) lorsqu'ils sont eux-mêmes malades !

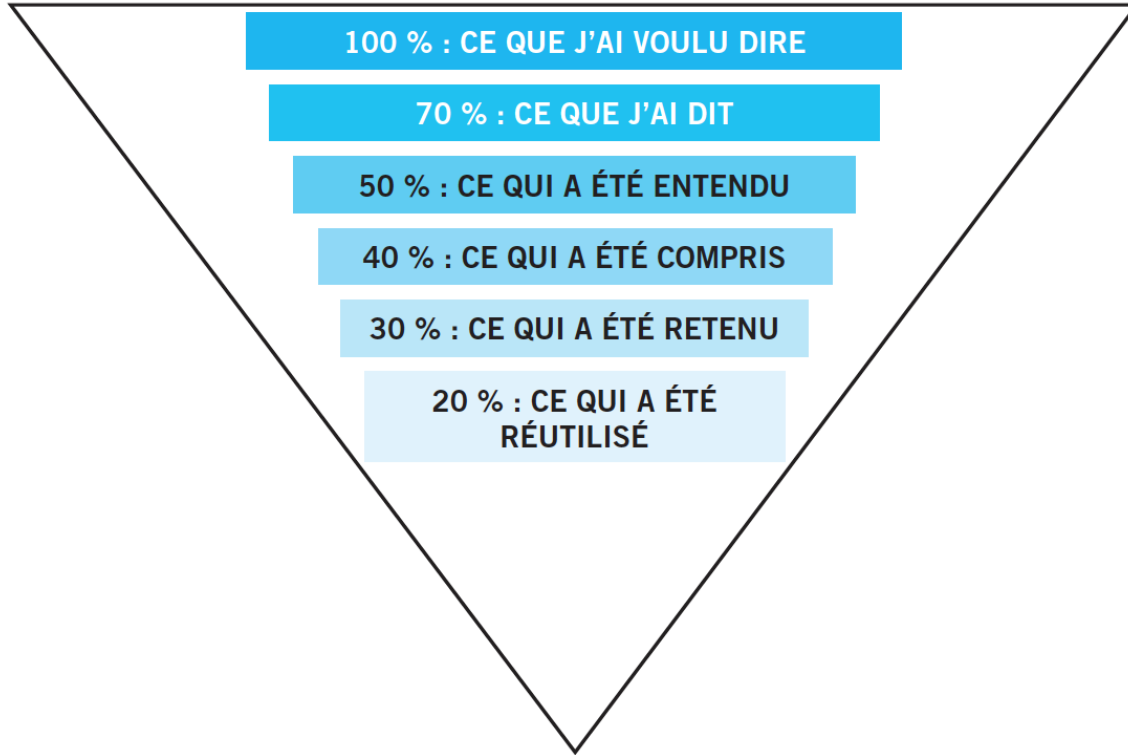
On observe mieux

- ⦿ Ce qu'on se procure facilement (intérêt des délivrances pour une durée prolongée)
- ⦿ Ce qu'on vous rappelle (entourage, mails, SMS)
- ⦿ Ce que prescrit ou conseille quelqu'un en qui on a confiance (un proche, un médecin...qui croire ?)

➔ SURTOUT CE QU'ON DECIDE SOI MÊME :
Importance de la **CODECISION**

« Être capable d'un diagnostic précis est une
preuve de compétence médicale, être capable
de dire au patient ce qu'il doit savoir relève de
l'art médical... »

LA DÉPÉRDITION DE L'INFORMATION



DE QUOI EST CONSTITUE UN MESSAGE ?

DE FAITS Le train déraile à 8h55.

- Observables
- Incontestables parce que contrôlables
- Parfois mesurables

D'OPINIONS C'est sûrement dû à une erreur d'aiguillage.

- Personnelles
- Réfutables, discutables mais fréquentes dans une conversation

DE SENTIMENTS Je ne suis pas tranquille quand je prends le train.

- Personnels
- Des indicateurs sur l'état de l'interlocuteur

DE QUOI EST CONSTITUE UN MESSAGE ?

DE FAITS Vous n'êtes pas à l'objectif que nous nous étions fixé.

- Observables
- Incontestables parce que contrôlables
- Parfois mesurables

D'OPINIONS Je pense que vous ne prenez pas bien votre traitement.

- Personnelles
- Réfutables, discutables mais fréquentes dans une conversation

DE SENTIMENTS Je suis déçu de vos résultats...

- Personnels
- Des indicateurs sur l'état de l'interlocuteur

LES TECHNIQUES DE COMMUNICATION

- L'écoute active
- La reformulation
- Le réflexe d'analyse
- Le questionnement
- Le langage positif
- La gestion du silence

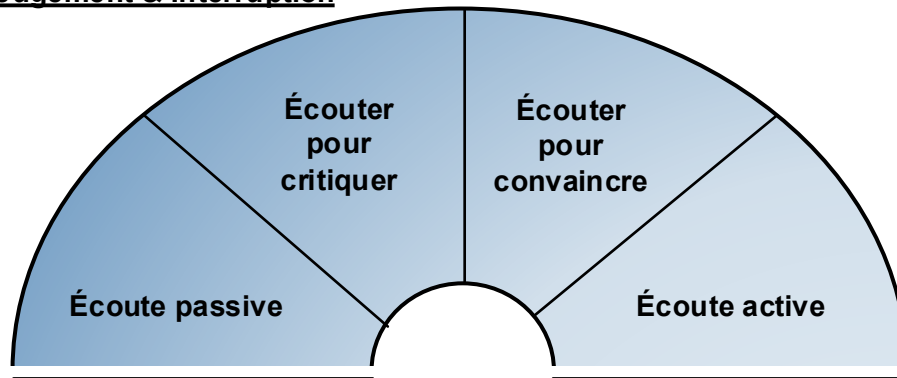


L'ECOUTE ACTIVE



C'est un **échange mécanique** avec une gestuelle et attitude distraite

Jugement & Interruption



Écoute « égoïste et opportuniste »
centrée sur la réponse que l'on va apporter

Écoute **centrée sur la personne** :
respect & empathie
Savoir faire :
être attentif au message verbal et non verbal de la personne qui parle

Avec vos patients, ou vous situez-vous sur le cadran ?

✓ **ECOUTE** centrée sur « l'autre »

✓ **Ecouter c'est :**

- **Accepter** l'existence de l'autre
- **Reconnaitre** l'autre en le rassurant sur l'attention qu'on lui porte
- **Savoir modifier** son propre point de vue



Les dentistes et les vétérinaires vont pouvoir vacciner contre la Covid



Bonjour, j'avais déposé mon mari pour une vaccination et le chien pour une stérilisation

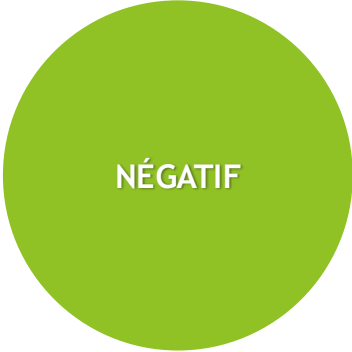
Ah...

On n'avait pas compris ça comme ça...

QU'EST-CE QU'UN SIGNE DE RECONNAISSANCE ?

Un message que j'envoie à l'autre et qui lui signifie qu'il existe

Il peut être :

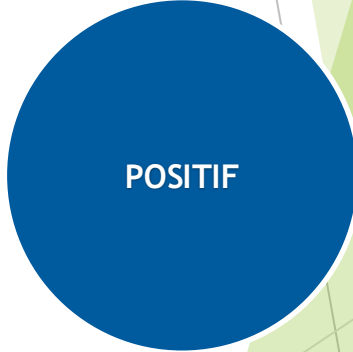


NÉGATIF

« Tes résultats sont nuls »

Attention possible interprétation de

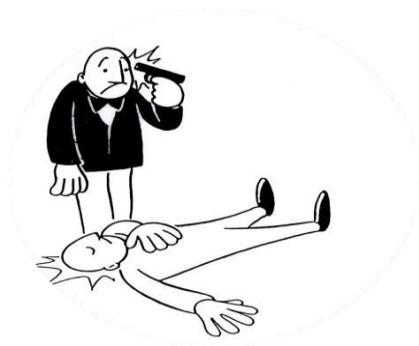
« Tu es nul » ≠ « Les résultats ne sont pas bons »



POSITIF

« Je te félicite de tes résultats »

**JEN'AI PAS DE VALEUR, TU N'AS
PAS DE VALEUR**



**JEN'AI PAS DE VALEUR, TU AS DE LA
VALEUR**



J'AI DE LA VALEUR, TU AS DE LA VALEUR



**J'AI DE LA VALEUR, TU N'AS PAS DE
VALEUR**

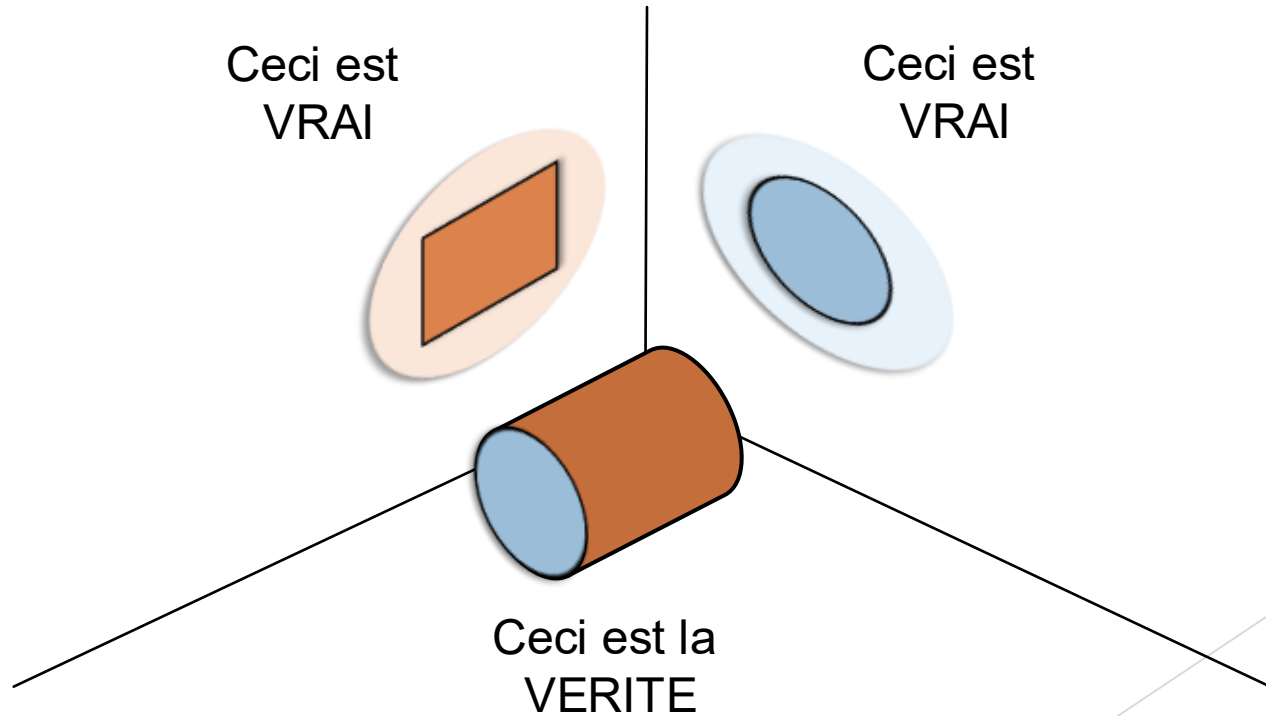


The background features abstract, overlapping green geometric shapes, primarily triangles and polygons, in various shades of green, creating a modern, layered effect on the right side of the slide.

LES PERCEPTIONS



1B - Considérer la perspective avant d'argumenter



The background features abstract, overlapping green geometric shapes, primarily triangles and polygons, in various shades of green, creating a modern, dynamic look. A large, thin green circle is centered on the page, framing the text.

LA REFORMULATION

Redire ce que l'autre vient d'exprimer de manière à obtenir sa validation pour notre compréhension du message

LES DIFFÉRENTES REFORMULATIONS

- **L'écho** : le dernier mot
 - Mes résultats ne me satisfont pas...
 - Vos résultats ne vous satisfont pas ?
- **Le reflet** : mots équivalents
 - Si je comprends bien, ces résultats ne traduisent pas ses/vos efforts ?
- **La clarification** : la synthèse qu'on lui porte
 - En clair, ce ne sont pas les résultats auxquels vous vous attendiez par rapport à vos efforts ?

✓ AVANTAGES

- S'ASSURER que le patient a bien compris
- TÉMOIGNER de son écoute
- CLARIFIER la pensée de l'émetteur
- PROVOQUER un encouragement à ce que le patient s'exprime
- CALMER le débat, les émotions, la colère ou l'agressivité

Page FB:
Meme Qc

Je veux vous poser une
question et votre réponse
doit être rapide.

Okay.

$14 + 37 =$

Rapide



LE REFLEXE D'ANALYSE

FAIRE PRÉCISER les mots ou expressions vagues

« On m'a dit »



Pouvez-vous me préciser qui?

« On m'a dit que les régimes c'étaient dangereux ».

C'est souvent comme cela



Combien de fois cela s'est-il produit?

« Les piqûres pour maigrir c'est souvent douloureux! ».

→ Intérêt majeur: éviter les malentendus

"Je lui ai demandé de m'offrir un cadeau qui dure toute l'année."



"Il m'a offert un calendrier !!!"

The background features abstract, overlapping green geometric shapes, primarily triangles and polygons, in various shades of green, creating a modern, dynamic look. A large, thin green circle is centered on the left side of the slide.

LE QUESTIONNEMENT

**ÇA VA MON
COEUR?**

**JE SAIS PAS
JE SUIS PAS
CARDIOLOGUE!**



- **Question fermée:** renseignements précis
» Vous prenez bien votre traitement?« **OUI / NON**
- **Question ouverte:** permet l'expression
Commence par un adverbe : Quoi, Pourquoi, Quand, Où, Qui et Comment :
« Comment ça se passe avec l'activité physique »
- **Question alternative:** oriente la question
C'est soit la chirurgie, soit les injections? (ne laisse pas le choix)
- **Question induite interro-négative:** manipulation
Ne pensez-vous pas qu'il faudrait essayer un traitement médicamenteux?

La gestuelle



LE LANGAGE POSITIF

« C'est l'art de présenter sous un jour plus séduisant »

- **PARLER** au présent
- **PROSCRIRE** la forme négative « Ne pensez-vous pas que... »
- **S'ENGAGER** personnellement

Avec le « je » - «Je vous vous assure que j'ai de bons retours de mes patients qui sont sous ce traitement »

LE LANGAGE POSITIF

- **RECHERCHER** des solutions de rechange
- **DONNER** des éléments précis
- **SAVOIR** argumenter
- **FAIRE PREUVE** de diplomatie

A photograph of a female doctor with blonde hair, wearing a white lab coat with a red stethoscope, shaking hands with a pregnant woman. The doctor is smiling. Three speech bubbles are overlaid on the image, containing French text. The background is a light grey wall. The entire image is framed by a green geometric pattern on the right side.

Je vous félicite, votre
femme est enceinte...

Mais c'est impossible
Docteur... J'ai bien fait
attention...

Vous savez, c'est comme sur la
route: Vous faites attention, mais
pas les autres!

The background features abstract green geometric shapes, including triangles and polygons, in various shades of green, creating a modern and dynamic look. A large, thin green circle is centered on the page, framing the title text.

LA GESTION DU SILENCE

LA GESTION DU SILENCE

- RESPECTER le silence !!!
- SILENCE signifiant :



Occasion de récupération
Temps de réflexion
Possibilité d'analyse

« Un bon animateur est celui qui supporte une seconde de plus le silence des autres »



**« Ecoute, mercredi, je t'amène
au poney. »**





L'IMPORTANCE DU NON-VERBAL

Albert Mehrabian

→ 3 canaux de communication

Quel est le plus important ?

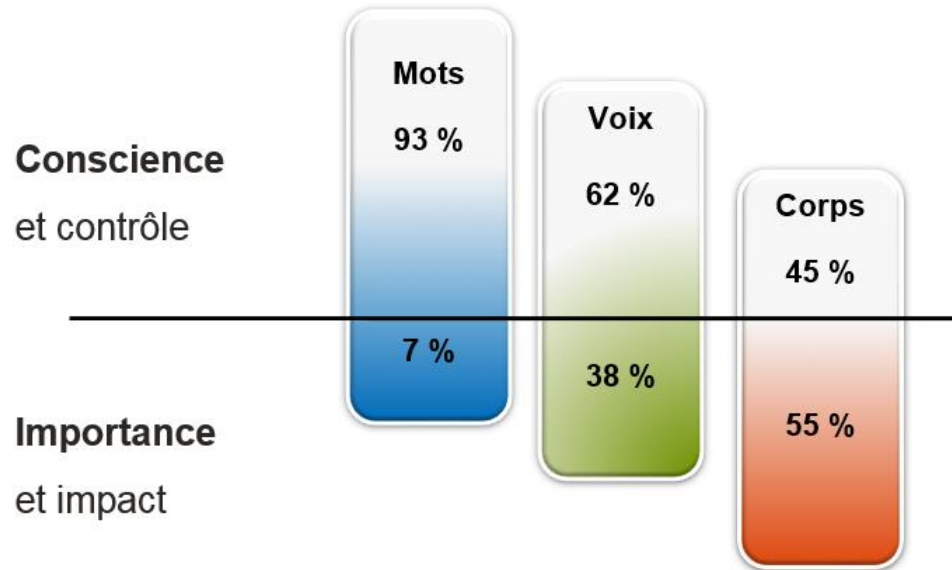
- Le verbal ? 8 %
- La voix ? 35 %
- Le corps ? 57 %

Total : 100 %



Communication Non-Verbale = 92 %

Le paradoxe du non-verbal



La conscience est **inversement proportionnelle** à l'importance

The 7%, 38%, 55% Myth, Dr. Johnson, 1994

Ce que le patient retient le plus

- ▶ La forme
- ▶ La voix
- ▶ Le cadre
- ▶ Puis, le message
- ▶ La parole des pairs...

Le langage du corps

“

Au commencement était le verbe...

”

Et/ou le geste,
le langage du corps





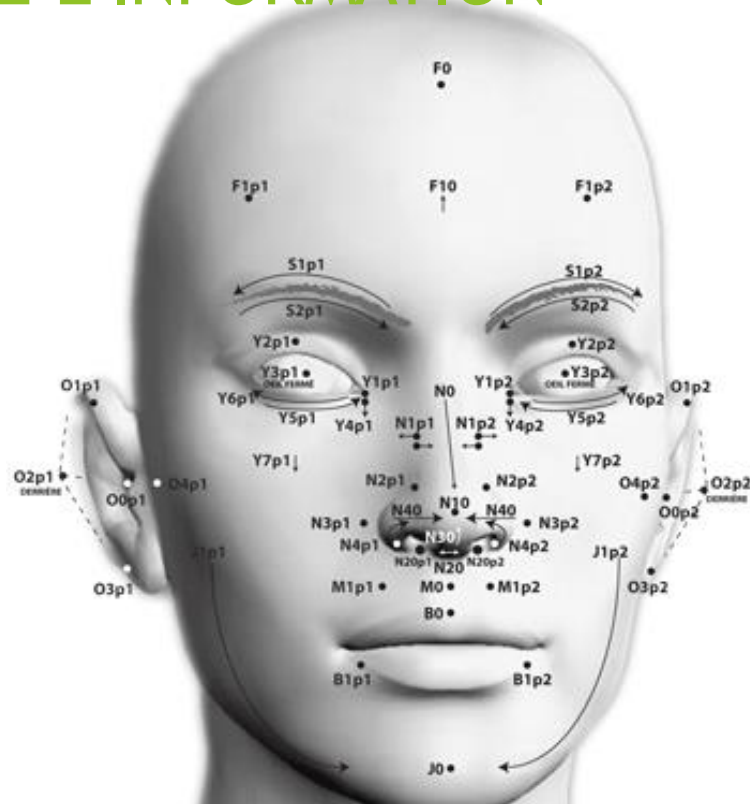
Le langage du corps

**LE CORPS
S'EXPRIME
ET TRADUIT**

NOS DÉSIRS
NOS SENTIMENTS
NOTRE VOLONTÉ
NOS INTENTIONS



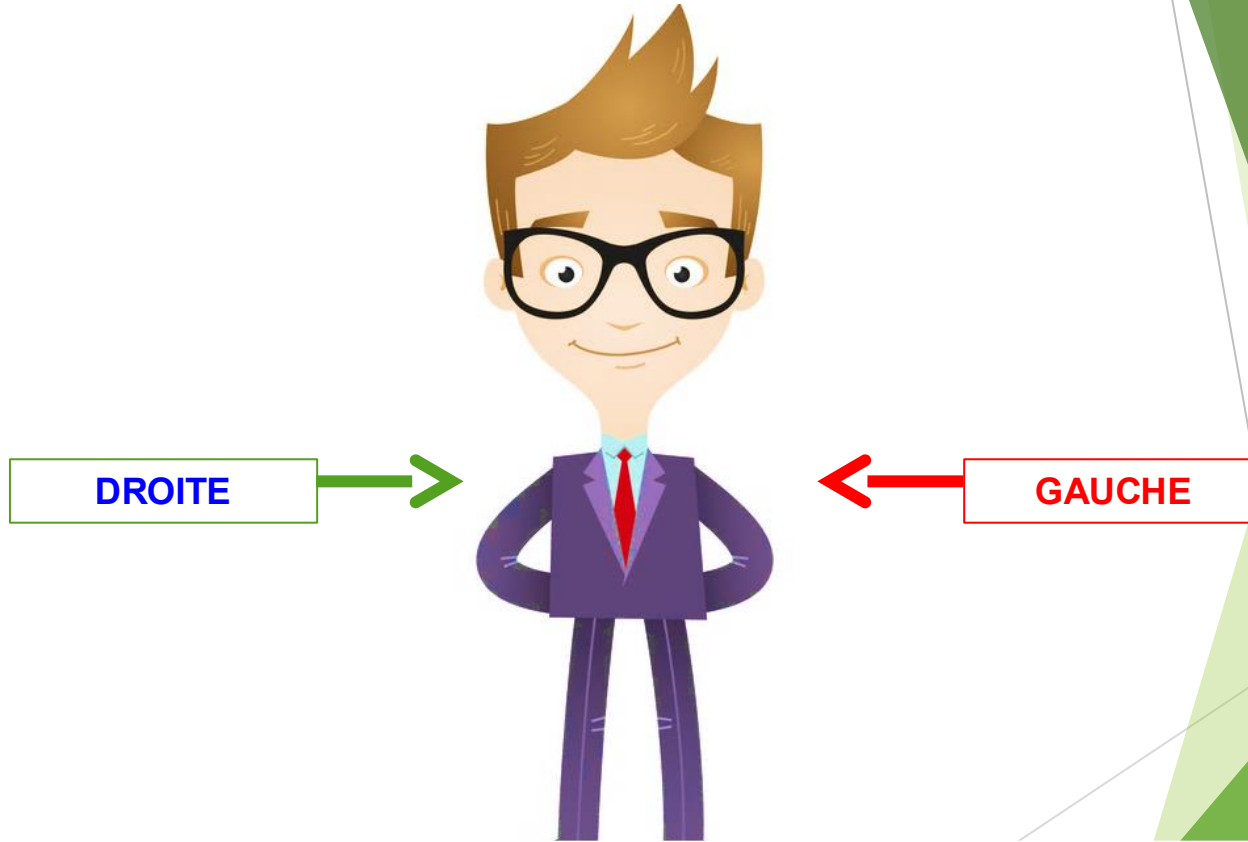
L'ENCODAGE DE L'INFORMATION



Exemple d'item

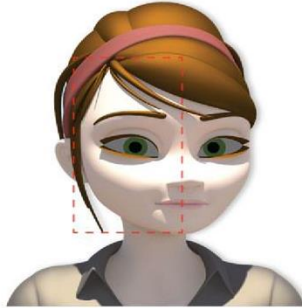


LES BASES DE LA SYNERGOLOGIE



L'AXE ROTATIF

L'axe cérébral



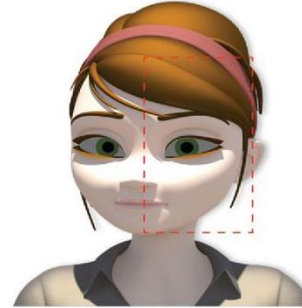
R_1_ARD

Axe Rotatif Droit

(La tête tourne pour montrer l'oeil **droit**)

Je filtre.

Pour classifier les informations qui arrivent ou parce que je suis vigilant.



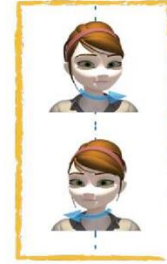
R_1_ARG

Axe Rotatif Gauche

(La tête tourne pour montrer l'oeil **gauche**)

Sans filtre.

Je suis dans le lien, je laisse entrer les informations.



L'axe rotatif permet de comprendre avec quel oeil nous regarde notre interlocuteur.

S'il nous regarde avec l'oeil gauche, il est dans le lien sans filtre.

S'il nous regarde en nous montrant son oeil droit, il met en place une sorte de filtrage qui lui permet soit d'organiser l'information qu'il reçoit, soit de nous garder à distance par méfiance.

MIEUX COMMUNIQUER

SAVOIR écouter c'est

- SE TAIRE
- ÉCOUTER sans penser à ce que l'on va répondre à l'autre
- ÉCOUTER jusqu'au bout
- QUESTIONNER
- REFORMULER ses propos
- INCITER à préciser le cours de la pensée
- ÊTRE DISPONIBLE
- S'ABSTENIR de toute attitude pouvant gêner la communication (Gestes, sourires, mimiques...)
- DONNER du « feed-back », des retours

Tout n'est pas gagné...

- ▶ Même si vous reformulez, écoutez, êtes capable d'empathie, le succès thérapeutique n'est pas certain
- ▶ Sachez repérer la personne **angoissée**, c'est celle qui ne comprend rien
- ▶ Et la personne **déprimée** c'est celle qui vous agresse...
- ▶ Donnez-lui le temps d'accepter la maladie et sa nouvelle vie...

PRINCIPES DE BASE DE LA COMMUNICATION

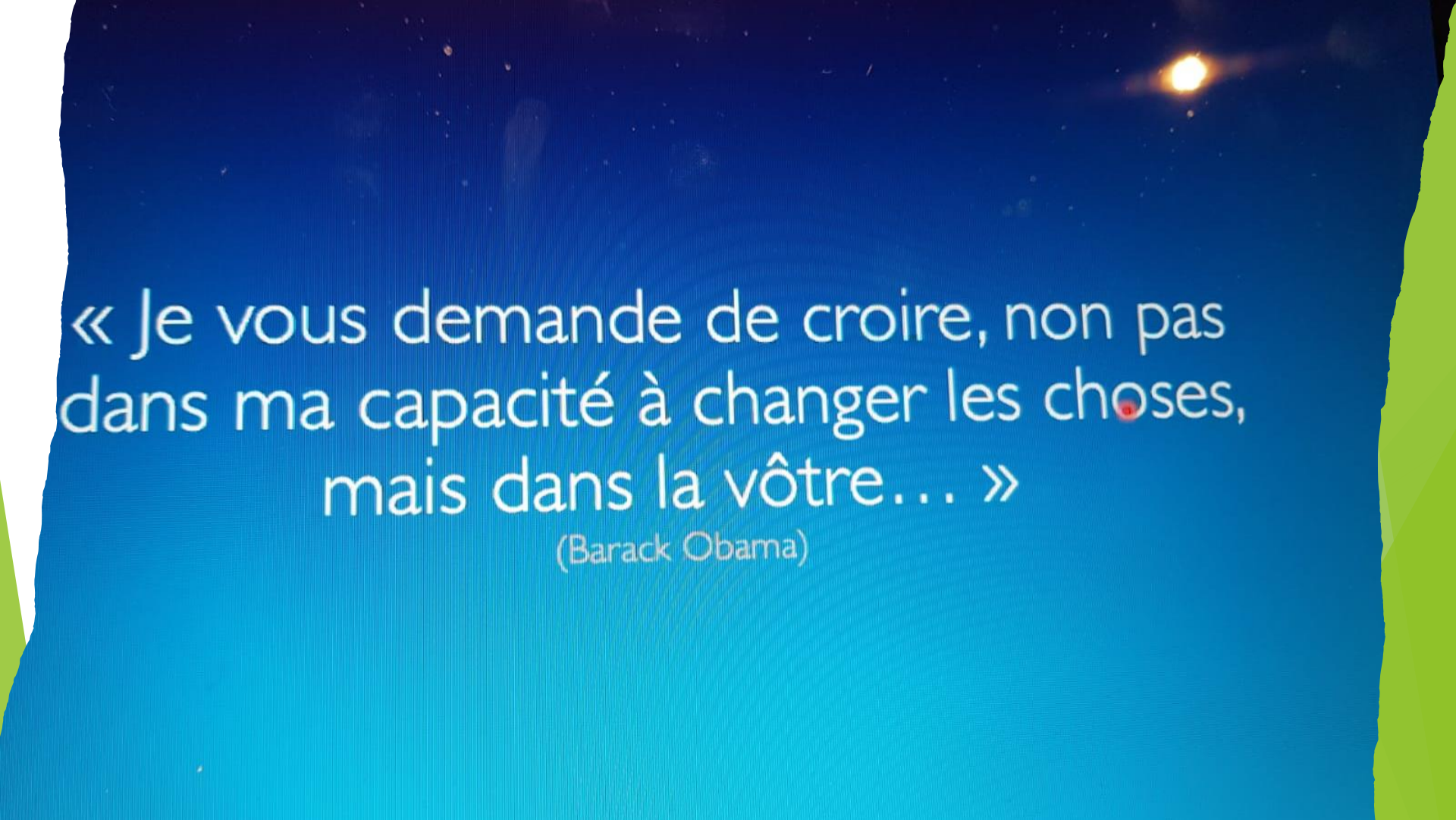
REGLE D'OR

TRAITER VOTRE INTERLOCUTEUR
COMME VOUS AIMERIEZ ETRE TRAITÉ

REGLE DE PLATINE

TRAITEZ VOTRE INTERLOCUTEUR
COMME IL A BESOIN D'ETRE TRAITÉ



The background of the slide is a dark blue night sky with a bright, glowing star in the upper right corner. A vertical green bar is visible on the right edge of the image.

« Je vous demande de croire, non pas
dans ma capacité à changer les choses,
mais dans la vôtre... »

(Barack Obama)