

# Écouter et comprendre nos patients

**L'écoute des motivations de nos patients représente une étape fondamentale lors de toute réhabilitation esthétique. De la qualité de la relation avec le patient, du temps consacré à son écoute et à la compréhension de ses problèmes, dépendront réussite et satisfaction réciproque à l'issue du traitement.**



**Dr Jean-Christophe PARIS**

- Chirurgien-dentiste  
Faculté Dentaire  
de Marseille
- Association Mimesis
- Académie du Sourire

**A** l'heure actuelle, il est évident que pour satisfaire cette attente tout en partageant une sérénité mutuelle lors des séquences opératoires, l'opérateur doit faire preuve non seulement de compétences techniques mais être capable d'instaurer un dialogue personnalisé avec son patient. (1)

Ces temps d'observation, d'écoute réciproque consacrés à la compréhension de ces demandes vont permettre d'établir une relation de confiance indispensable à l'adhésion à un plan de traitement objectif qui tiendra également compte d'impératifs techniques.

Cela suppose une remise en question parfois difficile du praticien :

- au niveau de l'image qu'il se fait de lui-même.
- Au niveau de l'image qu'il transmet au patient.

Car même s'il a choisi cette profession en pensant que c'était un travail technique, spécialisé et bien circonscrit, la réalité professionnelle l'oblige souvent à dépasser cette limite. (1)

Qu'il le veuille ou non, il finit par s'occuper de la personnalité de celui qui le consulte (2).

## L'image du praticien : pour lui-même et pour le patient

Prévoir un temps pour les consultations préopératoires génératrices de dialogues constructifs, est indispensable. Si le praticien reste maître de son acte opératoire, il n'est pas seul à décider de son bien fondé qui est d'abord le désir du patient. Il doit donc avoir une réelle écoute et engager un dialogue pour comprendre le contenu de la demande et reconnaître l'aspiration du patient. Le praticien se doit de détecter toute demande irrationnelle, injustifiée et orienter, si besoin, le patient vers d'autres thérapeutiques. Trois points méritent d'être approfondis :

1. Comprendre et évaluer l'importance et le retentissement d'un défaut physique chez un patient. **Si la demande est justifiée**, la correction d'un léger défaut peut avoir des effets très bénéfiques si ce dernier, même minime, est particulièrement lourd de significations péjoratives pour le patient.
2. Détecter et réduire les attentes irrationnelles, voire pathologiques, plus ou moins réalisables que peut contenir la demande. Dans ce cas précis, le praticien doit orienter le patient vers une autre décision thérapeutique. Il empêche les gros écueils en expliquant les limites thérapeutiques des restaurations. Il sera en droit, **s'il suspecte une demande injustifiée**, de refuser d'accéder au désir du patient (cas du patient insatisfait, revendicateur) et si nécessaire, de le diriger vers une psychothérapie. (1)
3. Savoir ce que pense l'entourage familial du patient à propos du projet de traitement. Les réactions des proches peuvent faciliter ou compliquer (lorsqu'ils sont hostiles au changement d'un être qu'ils aiment tel qu'il est) l'adaptation du patient à sa nouvelle image, voire même provoquer l'échec du traitement (3).

*La communication patient-praticien, stimulée par les nouvelles technologies (ex : photographie numérique) est un élément incontournable de l'approche psychologique. De la qualité de cette relation dépendra l'issue du traitement d'esthétique.*

**Fig.1:** la relation patient-praticien, une étape fondamentale du plan de traitement. (extrait de « Le Guide Esthétique. Editions Quintessence Paris 2003. Paris, JC, Faucher AJ, Makarian-Yerokine MH, et col.)



Le praticien doit permettre et favoriser la libre expression de son patient en lui permettant d'exprimer ses attentes et d'expliquer les motifs de son complexe. Cette démarche n'est pas toujours aisée pour un spécialiste qui n'est pas formé à une telle attitude pouvant même être contraire à l'image qu'il se fait de sa profession et malgré tout imbu de son savoir. Ce changement d'attitude contribue au succès de la relation praticien-patient (Fig. 1).

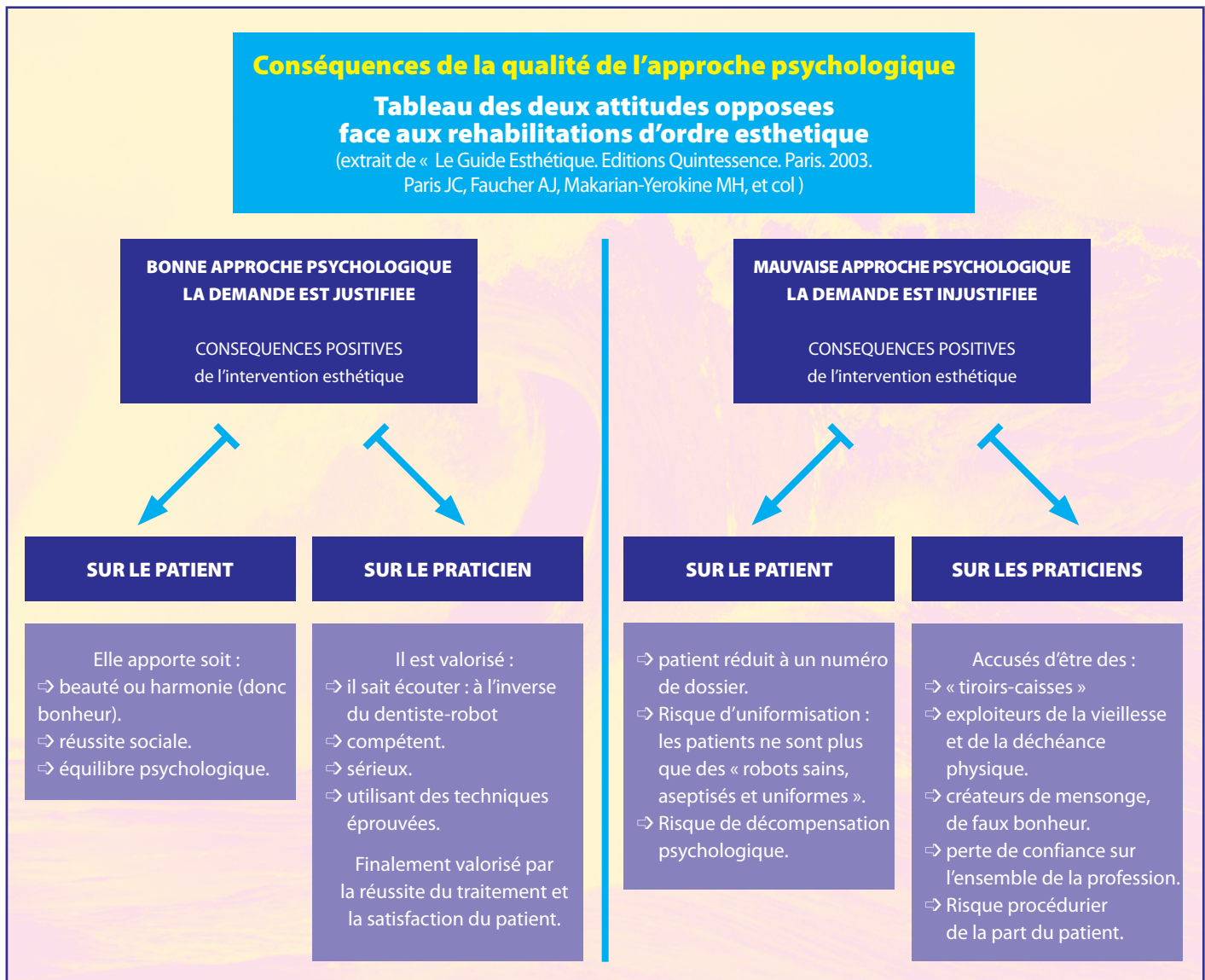
### Importance de la relation patient-praticien : cas du patient insatisfait, revendicateur

La restauration d'ordre esthétique a une portée sociale indéniable pour notre patient, elle lui permet aussi de se définir en tant qu'individu. La modification de l'apparence fait partie d'une démarche de réalisation de soi. Dans cette perspective, la relation patient-praticien a une importance toute particulière. (1)

Lors de nos réhabilitations esthétiques nous pouvons être confrontés à un patient insatisfait, voir même revendicateur alors que le résultat est techniquement excellent : le praticien a réalisé une parfaite intégration biologique dans la bouche du pa-

tient. Cette issue regrettable est due à une mauvaise prise en compte de l'intégration psychologique du patient à sa nouvelle image (4). Cette situation s'explique essentiellement par deux causes :

1. Ce que cache la demande du patient a été mal apprécié ; il existe deux types de demande :
  - **la demande est justifiée : la disgrâce est réelle.** Le désir d'amélioration est important, pouvant suivre éventuellement la mode. On sait que l'on va pouvoir aider notre patient et lui apporter un « plus ».
  - **la demande est injustifiée ou pathologique faisant apparaître un malaise intérieur ou psychologique ;** cela est sûrement le cas ici : on peut avoir à faire à une personnalité qui manque d'assurance et qui essaie de coller à la mode ou bien on peut avoir une demande pathologique émanant d'une personnalité ayant des problèmes d'identité (mauvaise évaluation de son image). **Lorsqu'on observe une discordance entre la réalité du trouble et la disgrâce**, manifestée par des affirmations exagérées du type « je ne peux plus vivre ainsi » ou « je ne peux plus me regarder », il faudra se montrer très prudent car quoi que l'on fasse, la nouvelle image de ce patient ne le satisfera pas



(4). On sera toujours en position d'échec parce que cet être ne s'aime pas et ce qui compte c'est l'imaginaire du patient. Il pourra se montrer soit revendicateur (=ennuis pour le dentiste) ou évoluer vers une décompensation psychologique due à un espoir d'amélioration déçu (et il ne pourra jamais en être autrement) entraînant désillusion et attitude dépressive. Lorsqu'en consultation préopératoire il persiste le moindre doute, il est évidemment recommandé de ne pas commencer le traitement et d'adresser cette personne en psychothérapie ou en bilan psychologique préopératoire. (5)

2. La relation n'a pas été satisfaisante. Etant donné l'importance des enjeux (c'est-à-dire mise en cause du sentiment d'identité du patient) la qualité de la relation que celui-ci engage avec le praticien est déterminante pour l'issue psychologique de l'intervention et sa satisfaction.

Cette relation implique la rencontre de deux désirs et une juste évaluation de la demande ; d'où l'importance de consultations préopératoires avec étude photographique, diagnostic à l'aide du Guide Esthétique (1), plan de traitement grâce au Schéma Esthétique (1), essayages, modifications. Tout ceci servant de support à l'échange et objectivant la véracité du projet. ♦



## BIBLIOGRAPHIE

1. Paris JC, Faucher AJ, Andrieu P, Devotto W, Humeau A, Lucci D, Makarian-Yerokine MH, Orthlieb JD, Palacci P, Tassery H. Le Guide Esthétique. Editions Quintessence. Paris. 2003.
2. Valentin C., Dowek D., Morin F. Le malade fonctionnel en odontostomatologie psychosomatique 1988 ; 15 : 39-52 .
3. Rousselet N. Les poly-opérés, thèse de médecine, Paris, 1972.
4. Pasini W., Haynal A. Manuel de psychologie Odontologique, Masson, Paris, 1992.
5. Ferragut E. Psychiatre, Psychanalyste, responsable de l'unité de psychopathologie du centre anti-douleur au CHU de Montpellier; entretien Mars 2002.

Fig. 2 : à éviter...

Une attitude du praticien trop autoritaire, cherchant à impressionner et imposer son point de vue .

(extrait de « Le Guide Esthétique . Editions Quintessence . Paris . 2003.Paris JC , Faucher AJ , Makarian-Yerokine MH, et col)

# PRODONT - HOLLIGER

FABRICANT FRANCAIS D'INSTRUMENTATION ET PRODUITS DENTAIRE

**L'expérience du fabricant  
La qualité des instruments  
L'esprit innovant**

[www.prodont-holliger.com](http://www.prodont-holliger.com)

1156, Route de la Sine 06140 Vence France Tel. 04 93 24 20 82 - Fax. 04 93 24 68 26 Email: [info@prodont-holliger.fr](mailto:info@prodont-holliger.fr)

