

**LE ROLE DE L'HYPNOSE  
DANS L'ACCUEIL ET  
DANS LA GESTION  
ADMINISTRATIVE DES  
PATIENTS AU CABINET  
D'ORTHODONTIE**

**Iskra Pountchev**

**Assistante Dentaire**

**INSTITUT EUROPEEN DE POSTUROLOGIE**

**Formateurs : Amer SAFIEDDINE et Milène MINIE**

# SOMMAIRE

<b>Introduction</b>	P. 4
<b>I. L'Hypnose</b>	
Le processus hypnotique, l'hypnose conversationnelle	P. 5
Etre dans un bon état mental pour pratiquer : les conditions indispensables à une conversation hypnotique efficace.	P. 6
<b>II. Le rôle de l'hypnose lors de l'accueil téléphonique</b>	
Prise de premier rendez-vous	P. 7
Le rendez-vous d'urgence	P. 9
Gestion d'un problème financier au téléphone	P. 10
<b>III. Le rôle de l'hypnose lors de l'accueil physique du patient :</b>	
Présentation et premier contact avec le patient	P. 11
Explication de devis et mise en place de plan financier	P. 11
Les relances	P. 14
<b>Conclusion</b>	P. 15
<b>Bibliographie</b>	P. 16

## **Remerciements**

A Cathy, Horia et Pierre, mes amis et collègues qui m'ont permis de participer à cette formation et m'ont soutenue tout au long de cette expérience.

A Amer SAFIEDDINE, notre formateur, pour l'excellence de son enseignement, grâce à lui j'ai découvert l'hypnose.

A Milène pour sa bienveillance et ses encouragements lors des exercices.

A mes amis de la promotion Papillon.

A mon fils Siméon, pour ses conseils et ses connaissances très précieuses en informatique.

A ma famille.

## INTRODUCTION

L'esprit humain présentant l'ensemble des activités mentales humaines conscientes et non conscientes depuis toujours est un mystère pour moi. Dans mon adolescence j'ai été très intéressée par les phénomènes et les facultés mentales de l'être humain : affectivité, intuition, sentiments, jugement, pensée, imagination. Cependant le cours de ma formation professionnelle a pris un autre chemin m'amenant sur les bancs de la Faculté d'économie en Bulgarie où il y a 24 ans l'approche psychologique ne faisait pas partie du programme.

Ensuite ma vie personnelle s'est engagée dans une orientation différente, à la découverte de nouveaux horizons, d'une nouvelle patrie, la France, et d'un nouveau métier. Depuis 12 ans j'ai le privilège de travailler comme assistante dentaire au sein de Cabinet d'orthodontie des Docteurs Catherine Cottet, Sophie Chapelet et Pierre Darris.

Je me rappelle encore de la question de ma collègue Horia dans le couloir de notre cabinet : « Tu veux participer à une formation d'hypnose ? » La réponse « oui » est venue tout à fait naturellement en réveillant ma curiosité sur les secrets de l'esprit humain. A ce moment je n'imaginai point le parcours que je m'apprêtais à entamer. J'avais déjà assisté à une présentation de l'hypnose quelques années auparavant avec notre formateur Amer Safieddine ; j'avais adoré cette approche qui transportait mon esprit ailleurs, vers l'exploration d'un monde inconnu pour moi, celui de l'hypnose. Cette formation s'est avérée le début d'une vraie aventure humaine ouvrant des portes qui me permirent de connaître un autre état d'esprit, une autre façon d'aborder la réalité. J'éprouvai alors l'envie de relever le défi et partir à la recherche de nouvelles connaissances qui pourraient améliorer l'exercice de ma profession.

## I. L'HYPNOSE

### **Le processus hypnotique, l'hypnose conversationnelle**

L'hypnose est d'abord et avant tout une technique qui nous permet d'atteindre des zones de notre esprit d'habitude inaccessibles par la mise dans un état modifié de conscience. Elle est une méthode qui va nous autoriser de changer nos centres d'attention prioritaires et ainsi nous donner plus de potentialité sur ce que nous désirons vraiment. L'hypnose nous donne une possibilité d'élargir notre champ de conscience et notre gamme de choix d'action. C'est un outil avec lequel nous pouvons créer les changements de comportement intégrés en nous quelle qu'en soit la profondeur.

Au cours de ma formation je me suis intéressée aussi au fondateur de l'hypnose Ericksonienne, Milton Hyland Erickson. Il a joué un rôle déterminant dans l'histoire de l'hypnose. Atteint de poliomyélite sévère à l'âge de 17ans, il survit après avoir été dans un coma profond. Ce coma le laisse entièrement paralysé, seuls ses yeux restent mobiles et ses oreilles attentives. C'est dans ce contexte qu'il développe différentes stratégies mentales comme la visualisation des mouvements jusqu'à ce qu'il perçoive un mouvement réel. A ce moment il commence la rééducation et grâce aux répétitions d'exercices mentaux et physiques il parvient à récupérer la quasi-totalité de sa capacité de mouvement. Il expérimente l'hypnose sur lui-même et crée de nouvelles stratégies thérapeutiques.

En hypnose ericksonienne le thérapeute aide le patient à se connecter à ses propres ressources en utilisant son propre langage et divers outils de communication comme la suggestion et plus particulièrement la métaphore afin d'induire un changement.

Et justement c'est lors du premier cours d'initiation à l'hypnose que j'ai eu cet accompagnement du thérapeute pour que je trouve la force de continuer le chemin déjà entamé. A ce moment-là en effet, je traversais une période très douloureuse et difficile de ma vie personnelle. Mon père était gravement malade, à 2500 kms de moi, et j'avais de mal à suivre le cours et de trouver ma place dans notre groupe de formation. Notre formateur Amer Safieddine a su m'accompagner avec de la bienveillance en me disant qu'une partie de moi peut rester avec mon père malade tandis qu'une autre partie de moi peut être là, dans ce moment présent et participer au cours et à l'apprentissage de l'hypnose.

Avec du recul je peux dire que c'est cet exercice qui m'a permis de surmonter les événements tragiques qui ont suivis dans ma vie et de croire profondément dans le pouvoir de l'hypnose.

L'hypnose ericksonienne a la spécificité de contourner le sujet, de l'aborder par des méthodes douces de façon à éviter le plus possible de déclencher des éléments de rejet chez le patient. Cette hypnose est caractérisée par un respect profond du patient et par une utilisation constante des données fournies par le patient lui-même. Le thérapeute amène son patient à prendre les décisions qui s'offrent à lui pour son bien-être ou sa santé. Le patient a le choix, se sent libre, il est le maître de ses actions.

## **Etre dans le bon état mental pour pratiquer, les conditions indispensables à une conversation hypnotique efficace.**

Depuis que je suis la formation d'hypnose je cherche constamment à prouver ma légitimité pour faire partie du groupe présent dans ce cours. Je suis la seule à ne pas avoir le contact privilégié avec le patient dans un cadre intime et privé. Je travaille à l'accueil et je m'occupe de toute la partie administrative dans notre Cabinet. Cependant je me rends compte du travail personnel que j'ai effectué sur moi-même et le changement intervenu dans ma pratique et dans l'art d'accueillir les patients adultes, les patients enfants et leurs parents. Je constate que depuis plusieurs mois je n'ai plus de conflits concernant la prise de rendez-vous ou la mise en place du plan de gestion financier des patients. Ma propre mise en état pour « exceller » dans la pratique de la conversation hypnotique est le premier élément qui a transformé mon approche avec le patient.

L'état d'esprit est un composant à forte capacité de contagion car il permet de créer un lien profond avec mon interlocuteur et la mise en rapport avec lui. J'ai beaucoup réfléchi à l'état d'esprit que je souhaite : être en harmonie avec toute l'équipe de notre cabinet en dégageant de notre comportement un bien-être, une sérénité, de l'écoute et tout cela pour rendre le traitement orthodontique de chacun de nos patients le plus confortable possible dans un cadre apaisant et professionnel.

Je pensais et je m'imaginai dans la situation inverse, à la place du patient ; dans quel état d'esprit j'ai besoin d'être pour éprouver l'envie d'adhérer aux soins orthodontiques ? Je suis devenue très attentive à ma façon de réagir, à ma respiration, à ma voix et au ton que j'utilise pour argumenter et présenter les dossiers administratifs. Je me suis projetée dans la situation du patient pour trouver quels sont les ressentis de cette personne qui va accepter un plan de traitement souvent contraignant pour son quotidien et accompagné par un financement important. Je pense que l'objectif de chacun de nous est de se sentir mieux, d'être plus confortable et heureux.

Je suis la première admiratrice du travail accompli par les orthodontistes dans notre Cabinet. J'ai eu la chance de commencer à travailler comme assistante dentaire stagiaire auprès du Docteur Catherine Cottet. J'ai toujours admiré son grand professionnalisme, sa passion pour ce métier, à la recherche perpétuelle de nouvelles techniques et technologies de pointe de la médecine. Humaine, généreuse, bienveillante, elle m'a transmis sa passion et son désir permanent d'être au service du patient pour améliorer sa vie habituelle et atteindre la sérénité et le bien-être.

Nous pouvons transmettre ce que nous sommes capable de ressentir, quand on est sûrs de nous et de notre capacité de persuasion, c'est beaucoup plus facile à communiquer naturellement pour guider le patient sur le chemin d'acceptation du plan de traitement proposé.

Les mots que j'utilise, le ton avec lequel je vais les dire et le ton avec lequel je vais les penser sera suffisamment congruent pour me mettre moi-même dans cet état qui amène vers le changement souhaité.

## II. Le rôle de l'hypnose lors de l'accueil téléphonique

### Prise du premier rendez vous

Le premier contact que le patient a avec notre cabinet, c'est lorsqu'il prend le téléphone et compose notre numéro. Le rôle de l'assistante dentaire dans un premier temps est de bien accueillir la personne qui appelle et de répondre correctement à sa demande. La formation d'hypnose m'a appris à être très attentive au langage des patients qui appellent ainsi qu'à leurs demandes. Une grande partie des personnes qui téléphonent pour prendre un premier rendez-vous ont des craintes, des peurs de l'inconnu, des questions sur la durée et le coût des traitements orthodontiques.

La technique que m'a enseigné l'hypnose conversationnelle et que j'applique lors de ce premier appel, c'est l'écoute active. Lorsque la personne parle je reste silencieuse et je marque les mots exactes qu'elle utilise, je recueille les expressions et éventuellement les métaphores. Je garde mes réactions et je prends la parole juste pour montrer mon attention : « Je vois », « je comprends », « j'entends bien ». Parfois il y a des points qui me semblent importants mais qui ne sont pas assez clairs. Dans ce cas je demande un peu plus d'explications. Pendant cette écoute active lors de la prise de notes je reformule systématiquement ce que la personne vient de dire, mot par mot, et j'essaie d'adopter le même ton et la même vitesse de parole.

La reformulation est une forme de synchronisation verbale très efficace car la personne à l'autre bout du fil a l'impression d'être parfaitement comprise. Cette écoute active me permet d'emmagasiner les renseignements nécessaires à la poursuite des interventions. Toutes ces notes seront utiles aux praticiens lors de la première consultation et peuvent être déterminants pour l'orientation et l'acceptation d'un futur traitement. Le patient va venir dans notre cabinet et sera reçu par le praticien qui sait pourquoi il vient, par qui il est adressé, s'il a eu un traitement orthodontique auparavant, ses craintes et éventuellement ses ressources.

Il n'est pas toujours évident de recueillir toutes ces informations au téléphone car souvent à l'accueil d'autres patients attendent : certains sortent de consultation, d'autres attendent pour régulariser leur situation administrative. Dans ce contexte, je suggère à la personne d'accepter que je la rappelle et j'effectue cet appel dans un moment calme, où je suis toute seule au bureau et où je peux réaliser le questionnement en récoltant le maximum d'informations qui peut aider le praticien dans l'accompagnement du patient.

Le questionnement lors du premier entretien téléphonique permet également de relever la vraie motivation du patient, et il arrive de constater que la personne qui appelle vient par simple curiosité car elle a entendu parler des soins orthodontiques ou juste pour savoir combien peut coûter un éventuel traitement. Mon rôle d'assistante dentaire est primordial pour détecter les « patients touristes » et les conduire sur la voie de la dissuasion en ce qui concerne la prise de rendez-vous.

Il y a quelques semaines Madame X appelle le cabinet pour prendre un premier rendez-vous. C'est une de mes collègues qui mène cette première conversation téléphonique. En écoutant les échanges, je comprends que ma collègue ne parvient pas à satisfaire sa demande. Je propose de prendre en charge la suite de cet entretien téléphonique. Effectivement, je constate que madame X est très

énervée, à la limite agressive : elle m'expose ses problèmes de mâchoires, ses douleurs au niveau des articulations, m'explique qu'actuellement elle porte une gouttière de relaxation et souhaite obtenir un rendez-vous le plus rapidement possible. Elle utilise un ton très soutenu, autoritaire et menaçant.

Je sens que je ne pourrai pas obtenir des informations dans son état et je commence à orienter notre communication vers le positif. Face à sa voix très aigüe, pesante et son rythme très rapide, j'adopte une voix douce et berçante et un rythme calme. Je m'adresse à son Inconscient en exprimant le besoin d'apaisement pour pouvoir répondre au mieux à sa demande.

Effectivement, la conversation prend une orientation calme et j'entame le questionnement en restant vigilante sur le choix des mots et le rythme de ma voix. En utilisant les questions ouvertes : qui, quand, comment, je note que Madame X a un passé orthodontique lourd, qu'actuellement elle suit un traitement orthodontique à Perpignan mais vient régulièrement à Toulouse. Elle me rapporte le nom de l'ostéopathe qui l'adresse. Je dois souvent recadrer notre entretien et la ramener vers le calme et je sens que Madame X est une personne complexe et exigeante, son discours n'est pas cohérent. Je décide de lui présenter les spécificités concernant la non prise en charge par la Sécurité Sociale des traitements orthodontiques des adultes et je lui donne une fourchette d'honoraires.

La façon de réagir de Madame X qui veut « venir voir qu'est-ce qu'on va lui dire » m'a permis de constater qu'elle ne viendra qu'en touriste dans notre cabinet. Toutefois le fait qu'elle me donne le nom de la personne qui l'adresse me laisse dans l'obligation de lui proposer un rendez-vous. Elle accepte un premier rendez-vous dans 5 mois et commence à s'impatienter car l'entretien devient long et j'ai dû reprendre un échange téléphonique habituel car deux patients sont sortis de consultation, rompant ainsi la magie de l'hypnose conversationnelle.

Malgré cela je reste encore quelques minutes au téléphone en lui précisant que je vais la rappeler dans deux semaines pour finaliser notre premier entretien, ce qui me laisse le temps d'exposer au médecin mes ressentis et de décider du maintien de ce premier rendez-vous. Après concertation il s'avère que le médecin ne connaît pas le correspondant nommé par Madame X et au final je dois annuler ce rendez-vous.

Deux semaines plus tard je choisis un moment calme pour rappeler Madame X. Avec une voix calme et agréable, avec des mots bien choisis, je suggère à la patiente de me consacrer quelques minutes pour terminer l'entretien commencé il y a 15 jours. Mon intention est de l'amener elle-même à prendre la décision d'annuler le rendez-vous pris. Dans un cadre apaisant, je l'accompagne au mieux possible et le rendez-vous est annulé. En modifiant légèrement ma voix, en utilisant des paroles justes, les signaux minimaux envoyés par mon propre Inconscient ont suffi à faire passer le message à la personne. En apprenant les outils de l'hypnose ericksonienne j'ai compris la chose la plus importante à garder en tête, c'est que l'on s'adresse toujours à l'Inconscient et non à la personne elle-même, telle qu'elle se présente du moins. Le langage hypnotique que je dois utiliser est simple, adapté à la personne. C'est un apprentissage passionnant et des exercices à effectuer en permanence.

En tant qu'assistante dentaire j'ai commencé à appliquer l'hypnose conversationnelle en prenant conscience de ma voix : cette voix et cet accent d'origine bulgare que je garde malgré les années

passées en France. Ce sont les exercices dans la formation d'hypnose qui m'ont permis d'accepter mon accent car inconsciemment il présentait un frein dans ma communication de tous les jours.

Avant de pouvoir utiliser ma voix comme un outil de l'hypnose il me fallait apprendre à être congruente. Je devais harmoniser ce que je disais et comment je le disais en étant à l'aise avec mon accent et ma différence.

Je peux mentionner la puissance du sourire au téléphone en gardant une voix agréable et « berçante ». Cette puissance qui fait en sorte que le patient soit content d'accepter un rendez-vous dans des heures qui lui conviennent ou attendre plusieurs semaines avant de rencontrer le médecin pour la première fois.

### **Le rendez-vous d'urgence**

J'utilise également le pouvoir de la voix lorsqu'un patient appelle pour une urgence. En général quand une personne appelle pour une urgence c'est qu'elle a mal. Je me mets à la place de la personne qui souffre, qui est inconfortable et qui souhaite améliorer son état actuel au plus vite.

Dans le planning de notre Cabinet nous avons des plages horaires dédiées aux urgences, donc les patients sont rassurés et savent qu'ils seront reçus dans les meilleurs délais. Il est plus difficile de gérer les patients qui veulent obtenir un rendez-vous d'urgence sans qu'ils aient une douleur. Ce cas de figure se présente souvent pour les patients qui suivent des traitements ortho-chirurgicaux. Je suis la première à qui ces patients vont exprimer leurs peurs et leurs angoisses. Avant ma formation d'hypnose je fixais le rendez-vous demandé tout en sachant qu'il n'y a pas de blessure physique et que l'orthodontiste ne fera pas une intervention en bouche pour soulager la douleur.

Il y a quelque temps Madame C venait de subir une chirurgie maxillo-faciale. Elle m'appelle en pleurant et en me suppliant de lui donner un rendez-vous d'urgence avec le Docteur Cottet. L'appareil orthodontique de Madame C ne la blesse pas, l'intervention chirurgicale s'est bien déroulée mais elle veut voir le médecin et être rassurée que « tout va bien ». En pleine formation, je décide d'appliquer mes connaissances en hypnose conversationnelle. Mon objectif est de consoler la patiente et de l'aider à se sentir mieux sans qu'elle ait besoin de se déplacer au Cabinet et surcharger le planning des rendez-vous de la journée. Je sens que je ne peux pas demander à Madame C de la rappeler plus tard, elle a besoin d'être aidée à ce moment précis. Je m'excuse auprès des patients présents à l'accueil et je transfère l'appel vers un poste mobile et je m'isole. Une fois installée, je change la tonalité de ma voix et je suggère calmement à Madame C de s'apaiser pour que je puisse comprendre ce qui se passe. L'utilisation de mot « apaiser » à cet instant s'avère magique. A l'autre bout du fil j'entends le silence, puis la respiration de la patiente qui me montrent son acceptation d'essayer de se calmer. Je commence le questionnement avec un vocabulaire correct et précis, je reformule et j'oriente vers un langage positif, mon but est d'amener Madame C sur la voie de changement. Je me rends compte que je ne connaissais pas l'histoire médicale de notre patiente, elle a besoin de parler avec quelqu'un ; elle me raconte son passé douloureux, ses difficultés à se nourrir et petit à petit notre conversation revient au présent pour que Madame C se connecte à des pensées positives. Sa voix devient douce et apaisée, sa respiration reprend un rythme normal et je crois entendre son sourire de l'autre bout du fil quand elle me remercie. Je suis très satisfaite de ma

démarche et fière d'avoir réussi à accompagner au mieux notre patiente. J'ai su l'écouter et lui apporter la sérénité à ce moment précis.

Deux jours plus tard je rappelle Madame C pour prendre de ses nouvelles. Elle va mieux et va venir au rendez-vous déjà programmé, pas besoin de venir en urgence ! Cette expérience m'a prouvé combien la pratique de l'hypnose par tous les membres de l'équipe médicale peut être bénéfique.

Chacun à notre niveau peut apporter un apaisement, un bien-être et rendre le déroulement de la journée plus harmonieux. Juste une conversation téléphonique juste, m'a permis d'une part de ne pas surcharger le planning du praticien avec tout ce qui va avec : installation au fauteuil, plateau d'examen, durée de la consultation, et d'autre part de répondre avec bienveillance aux attentes de notre patiente.

### **Gestion d'un problème financier au téléphone**

Le dernier point que j'aimerais souligner dans ce chapitre téléphonique, est celui du rôle de l'hypnose conversationnelle quand un patient très mécontent, appelle pour un chèque prématurément encaissé selon lui, avant la date d'encaissement convenue pense-t-il. La formation d'hypnose m'a montré l'importance de prise de notes et depuis j'ai mis en place informatiquement un cadre « suivi administratif » sur le dossier de chaque patient. Dans ce cadre je note toutes les informations concernant les accords pris avec les patients ainsi que les actions réalisées. Généralement les patients qui téléphonent pour manifester leur contrariété suite à l'encaissement d'un chèque, ce sont tout simplement des personnes qui ont oublié la date convenue. A leur agressivité je réponds avec une voix paisible et souriante, je les rassure en apportant une réponse correcte et rapide.

Comme tout est enregistré dans le suivi administratif, et comme le protocole d'encaissement des chèques est respecté à la lettre, je réponds au patient en lui donnant la date de notre accord pour l'encaissement et la date de la mise en banque du chèque. De nouveau je m'adresse à l'Inconscient de la personne qui avait oublié notre accord. Le conflit n'existe plus et à l'issue de la conversation téléphonique le patient s'excuse et est désolé de m'avoir dérangée, se sent coupable d'avoir oublié et exprime ses regrets du comportement qu'il a eu au début de son appel. Je reste toujours agréable et souriante au téléphone. Quoi de plus satisfaisant que de travailler dans un cadre sans conflits, dans un cadre où grâce au travail effectué au préalable et aux notes prises, je suis capable de répondre exactement à toute question concernant le dossier administratif de chacun de nos patients.

### **III. Le rôle de l'hypnose lors de l'accueil physique du patient :**

#### **Présentation et premier contact avec le patient**

La formation d'hypnose m'a appris également l'importance du premier contact avec le patient dès qu'il rentre dans notre Cabinet. Nous avons mis en place une borne d'accueil qui permet aux patients de s'identifier et signaler leur arrivée. Je me suis rendu compte que ce système était très performant pour les patients qui sont en cours de traitement et connaissent notre fonctionnement. Cependant ce n'est pas de même pour ceux qui arrivent pour la première fois au cabinet. Car malgré le message affiché à l'écran ils n'osent pas de venir à l'accueil surtout si je ne viens pas me présenter.

Actuellement, je cherche le meilleur moment pour me présenter et établir un premier lien avec le patient. Cela peut être pour donner le questionnaire médical ou bien une fois que le patient est sorti de consultation. Comme je suis devenue attentive au repérage des émotions essentielles, je constate que la plupart du temps, je crée la surprise en disant « Bonjour », en me présentant et en serrant la main du patient. Cela me permet de fonder un premier lien encore plus fort avec lui, surtout quand c'est moi qui ai donné le premier rendez-vous au téléphone. A cet instant, j'utilise tout ce que j'ai appris : la rapidité d'esprit, la flexibilité pour créer naturellement la synchronisation avec mon interlocuteur. Quand je prends les informations administratives je suis obligée de rester assise face au patient qui est debout. Cependant je suis les mouvements subtils de la personne et j'essaie d'entrer en symbiose avec elle au niveau verbal, para-verbal et non-verbal. J'écris sur le clavier de l'ordinateur sans le regarder et cela me permet de rester en contact visuel avec le patient tout au long de notre entretien.

En apprenant la synchronisation, j'ai trouvé que malgré le besoin dans mon activité d'être assise face à quelqu'un en position debout il y a toujours des moments où je donne des explications. Dans ces moments, je peux me synchroniser parfaitement avec la personne en face de moi. Au début, je devais agir volontairement et avec beaucoup d'attention et puis à force d'expérience mon propre Inconscient a appris à créer cette synchronisation automatiquement. Maintenant à chaque fois où je n'ai pas besoin d'utiliser l'ordinateur je me lève et je poursuis la conversation. Cela produit une dynamique, un vrai lien entre moi et le patient. Les messages et les explications que je donne se véhiculent plus facilement et sont mieux compris par le patient.

#### **Explication de devis et mise en place de plan financier**

La synchronisation est très importante lors de la présentation des devis, elle est une voie de compréhension et de respect. Quand j'établis les plans financiers, je me mets toujours en position basse, ce qui facilite énormément le travail. Cette position me permet de guider la personne vers sa solution. Je présente les honoraires et ensuite j'établis un échéancier en faisant sorte que l'idée vienne du patient. C'est lui qui choisit le montant des règlements en plusieurs fois ou le nombre des

mensualités. J'adapte mon discours en fonction de la personne en restant synchronisée avec elle, mon rôle est de l'accompagner dans sa décision tout en respectant le cadre du protocole financier décidé au préalable après concertation avec les praticiens.

Depuis que je suis la formation, lors de l'organisation des plans financiers j'utilise la dissociation.

Elle permet de dissocier la personne puisqu'on ne parle pas d'elle et que les graines de changement s'insinuent en elle sans qu'elle le sache. En présentant je ne parle plus de la personne directement, mais à la troisième personne. Au lieu de dire « votre échéancier » je parle des « échéanciers des patients » et je donne des exemples comment ils les ont organisés, j'explique comme si rien ne concernait vraiment la personne et puis je termine en disant qu'à ce niveau notre Cabinet est très souple et nous faisons comme c'est le plus confortable pour nos patients. Cette possibilité de choisir facilite la mise en place de plan de gestion car le patient a choisi de lui-même son échéancier et puisque c'est sa décision il la respecte. Il n'y a aucune notion d'ordre ou d'obligation dans une proposition. Les suggestions que je fais aux patients ce sont les suggestions dont nous avons longuement parlé au cours de ma formation. L'art des suggestions consiste à trouver les mots qui activent nos processus physiques et psychologiques.

Quand le patient arrive à l'accueil après avoir entendu le bilan orthodontique fait par le praticien, il est encore comme dans un rêve ; il se projette dans un futur où il va avoir le sourire toujours voulu ou le bien-être qui le rendra heureux. Mon rôle à l'accueil est de faire en sorte que ce rêve continue et que le coût de ce traitement n'interrompe pas cet état modifié de conscience.

Depuis quelques mois nous avons réaménagé l'espace accueil en arrangeant une petite pièce pour pouvoir m'isoler avec le patient qui sort de rendez-vous, d'exposer et lui présenter le devis dans de meilleures conditions.

Pour le moment, je n'ai pu pratiquer qu'une seule fois cette expérience de se positionner avec le patient dans un cadre calme et apaisant, dans un environnement où il peut librement poser toutes les questions qui lui viennent à l'esprit et je témoigne combien cela peut être propice pour la suite de nos échanges.

Madame B sort de rendez-vous d'exposé avec le Docteur Cottet qui l'accompagne jusqu'à l'accueil pour que je puisse prendre le relais et présenter le devis. C'est une dame que je rencontre pour la première fois, car les deux consultations précédentes se sont déroulées en dehors de mes horaires de travail.

Je me présente, je lui serre la main et j'observe son aspect extérieur, sa façon de se tenir et de me serrer la main. Je lis dans ses yeux qu'elle est encore emportée par ce qui vient d'être abordé avec le Docteur Cottet. En aucun cas je ne souhaite briser ce rêve en commençant à parler d'argent et de modalités de paiement. J'applique la synchronisation en m'installant dans la nouvelle pièce à côté d'elle et en prenant sa posture et sa position. J'adapte aussi ma voix et ma respiration et je demande « Comment ça s'est bien passé le rendez-vous avec le Docteur Cottet ? » Madame B me raconte brièvement la consultation et m'explique que pour arriver à avoir le sourire tellement désiré depuis des années, elle devra subir une chirurgie maxillo-faciale. Je perçois qu'elle est très timide, je la vois angoissée mais je sens que ce n'est ni le type, ni la durée du traitement qui provoquent cette anxiété.

Avant d'aborder le coût du traitement j'explique en restant synchronisée avec elle que concernant les honoraires dans notre Cabinet, nous nous adaptons à ce qui est le plus confortable pour nos patients. A la prononciation du mot « confortable » le visage de Madame B s'illumine après un gros soupir de soulagement, et avec sourire elle commence à me parler de son futur mariage, d'organisation des dates de début du traitement coordonnées avec la date du mariage. Ses yeux pétillent, elle est heureuse et moi aussi car en étant attentive, j'ai su prolonger le rêve de Madame B et il pouvait désormais devenir réalité.

Ensuite, je lui ai fait une suggestion ouverte en disant « Qu'est-ce qu'on peut bien faire à notre niveau pour vous aider ? » et elle me propose un échéancier financier pour ses soins. Je dois recadrer compte tenu de nos protocoles mais en restant toujours en symbiose avec elle et en utilisant les mots adaptés, toujours avec de la bienveillance et du respect. La suggestion s'est avérée une forme d'activation qui a dirigé Madame B vers l'attente de ses objectifs, elle lui a montré la voie et a fait pressentir le bonheur du résultat. J'ai été transportée avec elle, et en une fraction de seconde j'ai cru voir les photos de son mariage. Son inconscient a activé naturellement les processus de recherche et de réalisation qui ont modifié ses pensées anxieuses et ont abouti au changement.

Cette expérience m'a permis de voir encore une fois le pouvoir de l'hypnose conversationnelle, son bien fait pour le patient mais aussi pour l'équipe médicale. J'ai hâte de mettre en place toutes ces nouvelles possibilités et qu'elles soient exercées par toute notre équipe. En étant nous-même en synchronisation parfaite, chacun de nous dans son domaine d'expertise, peut donner encore plus de bonheur à nos patients.

Une fois que nous avons déterminé les modalités de paiement, je donne l'imprimé au patient. C'est notre formateur Amer Safieddine qui m'a donné ce conseil très précieux. Effectivement quand la personne prend son engagement par écrit, quand la personne valide le plan financier avec les dates précises, elle les respecte.

Avant ma formation, j'avais beaucoup de difficultés à faire respecter les échéanciers financiers par les adultes. Depuis, les nouveaux patients adultes arrivent au Cabinet pour leurs consultations d'activation des appareils orthodontiques et régularisent les montants dûs.

Je n'ai plus la contrariété d'aborder les questions financières en craignant d'installer une mauvaise ambiance à l'accueil car tout est déterminé et approuvé avec l'acceptation du plan de traitement.

Cela m'apporte de l'apaisement et de sérénité. Encore une fois grâce à l'apprentissage de l'hypnose conversationnelle, car en utilisant le vocabulaire adapté et au bon moment mes journées de travail deviennent encore plus agréables et plus productives. Cette façon d'aborder et de mettre en place les règlements financiers est bénéfique pour l'activité de notre Cabinet. Depuis plusieurs mois je n'ai pas de commentaires négatifs de la part des patients concernant le coût du traitement et la durée de la consultation. A chaque fois je m'adresse au patient en n'oubliant pas que son inconscient va se rappeler du contrat de financement que nous avons établi ensemble.

## **Les relances**

La formation était bénéfique également en ce qui concerne l'envoi des relances financières des patients enfants au domicile des parents.

Les anciennes lettres provoquaient une multitude d'appels. Elles étaient incomplètes, imprécises et n'incitaient pas les parents à réagir et à se déplacer au cabinet pour régler.

Depuis j'ai retravaillé ces courriers en réfléchissant à la présentation, aux mots et expressions utilisés et je les ai validés avec les praticiens.

Actuellement dès le début du traitement et la mise en place du plan de gestion j'informe les parents que le moment venu ils recevront une lettre indiquant la fin de semestre du traitement orthodontique de leur enfant et la nécessité de se présenter avec la Carte Vitale au cabinet.

Aujourd'hui, les relances sont envoyées aux parents et suscitent de la réactivité car ces derniers se présentent pour effectuer le règlement demandé sans exprimer le moindre mécontentement. Cette mise en place des nouvelles relances permet de récupérer les indus dans une ambiance agréable, sereine et améliore le bon fonctionnement de notre cabinet.

## CONCLUSION

Grâce à la formation d'hypnose j'ai appris à nouveau à penser, imaginer, souhaiter et rêver. C'était un apprentissage d'un état de bien-être et de « déconnexion » parfois fondamental et nécessaire pour se ressourcer. Cette année et demie de formation, passionnante, humaine, créative et intense, représente pour moi le symbole d'un renouveau, une nouvelle façon d'exercer ma profession en changeant tout mon regard vers les patients. Je suis devenue très attentive tant dans la communication avec eux que dans la prise en charge de leurs dossiers administratifs. L'hypnose m'a permis de réfléchir autrement à ma pratique et de voir sous un autre angle d'approche les problématiques des patients.

J'espère pouvoir continuer avec la même curiosité, la même envie à enrichir mes connaissances pour participer à la poursuite de la construction de notre « cabinet de rêve ».

L'Aventure ne fait que commencer...

## **Bibliographie**

Olivier LOCKERT, Méthaphores, les histoires qui guérissent.

Pierre MARICHAL, L'hypnose éveillée conversationnelle.