

Entretien avec Bruno Bortolotti*

Quelle attitude adopter face aux médecins difficiles ?



© D.F.

Visite Actuelle – Quel type d'attitude adopter face au médecin qui refuse la visite médicale ?

Bruno Bortolotti – Pourquoi le médecin ne souhaite-t-il pas vous recevoir ? Quelles sont ses attentes et ses freins vis-à-vis de la VM... ?

Il existe une technique théorisée par Hellen Langer (du département de psychologie sociale de Harvard) qui fonctionne bien, c'est celle du « *parce que* » : un « *parce que* » suffit à l'être humain pour accepter ce qu'on lui demande, et ce quelle qu'en soit la raison. Les enfants utilisent cette technique sans le savoir pour obtenir quelque chose de leurs parents : « *Maman, est-ce que je peux avoir un bonbon parce que j'ai été sage ?* ».

Il y a une vraie valeur ajoutée à concrétiser votre demande par un « *parce que* ».

En visite médicale, cela peut se concrétiser par : « *... parce que j'ai une étude majeure à vous présenter sur la tolérance d'un médicament que vous prescrivez régulièrement.* »

Les VM peuvent être confrontés à des situations difficiles ou/et de blocage dans leurs entretiens avec les médecins. Bruno Bortolotti, directeur du cabinet B2consultants, auteur du livre *Le Management positif®* et expert dans le management positif des clients internes et externes de l'entreprise nous livre quelques astuces.

V. A. – Qui n'écoute pas ?

B. B – L'attitude la plus productive est celle qui consiste à se taire, faire le silence absolu. Ce qui va amener votre interlocuteur à vous redonner son attention. L'attitude à proscrire est celle qui consiste à réciter son argumentaire avec un médecin qui est occupé à autre chose. S'il s'agit d'un problème de disponibilité, il est préférable de reporter l'entretien.

V. A. – Qui est critique (produit, labo, etc.) ?

B. B – Un médecin qui est critique vous montre en fait de l'intérêt car il n'est pas indifférent. Il ne faut pas alors considérer l'objection comme une affaire personnelle mais l'accueillir positivement, la discerner, la reformuler et y répondre par des arguments. Il faut différencier les trois grands types d'objections :

- L'objection réelle (20 % des cas) : un vrai reproche fait à votre produit, votre labo... La technique sera alors d'accueillir (accepter), discerner (comprendre), prouver (apporter la preuve adaptée) et vérifier (s'assurer que la preuve a bien été acceptée).

- Le quiproquo (20 % des cas) : une erreur, une fausse croyance. Il faut simplement rétablir la vérité.

- L'alibi (60 % des cas) : un prétexte, une fausse barbe, souvent un moyen pour le médecin de déstabiliser le VM (exemple : « *Je ne prescris pas votre produit parce que mon prédécesseur n'avait pas l'habitude de le prescrire.* »).

Il suffit alors de contourner l'obstacle et de positionner votre argumentation en dehors de cet alibi. (Exemple : en dehors du fait que votre prédécesseur ne prescrivait pas, avez-vous une bonne raison de ne pas prescrire ce produit ?). L'objectif est de toujours ramener le médecin à sa propre vision des choses.

Propos recueillis par Arnaud Janin

Retrouvez la suite de l'entretien avec Bruno Bortolotti dans le prochain VA N°193 (août-septembre 2013)

* Bruno Bortolotti est directeur du Cabinet B2consultants et fondateur du réseau de consultants accrédités Management positif®.

Pour en savoir plus

Un livre : *Le management positif®*, par Bruno Bortolotti (en vente au prix de 24.90 € TTC sur www.b2editions.fr, www.amazon.fr, www.fnac.com, ainsi qu'en librairie).
Contact : www.managementpositif.com / www.b2consultants.fr