

Entretien avec Bruno Bortolotti*

Quelle attitude adopter face aux médecins difficiles ?



© D.R.

Visite Actuelle – . Qui ne veut pas/ plus prescrire ?

Bruno Bortolotti – On peut évoquer deux principes :

- le principe de liberté de choix : le simple fait de formuler la liberté de choix du médecin augmente les chances de retour en arrière de votre interlocuteur.

Il s'agit en fait de laisser les issues ouvertes, de faire prendre conscience à votre interlocuteur qu'il est totalement maître de son choix et qu'il est aussi libre d'en changer.

- le principe de cohérence : plus vous attaquez frontalement la position d'un concurrent que votre médecin prescrit, plus vous renforcerez son besoin de cohérence.

En respectant la cohérence de votre interlocuteur, vous lui montrerez que votre produit respecte ses valeurs et ses choix.

Il est possible de marquer des points sur plusieurs visites pour son produit. Il s'agit d'accepter une défaite tem-

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.

poraire : de passer d'un *non* à un peut-être et d'un *peut-être* à un *oui*.

V. A. – Quid du médecin qui devient agressif verbalement ?

B. B – Il y a trois attitudes à proscrire dans ce type de situation :

- la fuite ou la soumission ;
- l'agressivité ;
- la manipulation.

Face à une agression verbale, la posture à adopter est celle de l'assertivité.

Il s'agit à la fois d'un mode de communication, d'un comportement et d'un état d'esprit qui vont vous permettre de traduire votre ressenti sans agressivité.

La technique pour l'exprimer est le DESC (technique de communication non-violente) qui comporte quatre étapes :

- je **D**écris, je reformule précisément les paroles prononcées par mon interlocuteur
- j'**E**xprime mon ressenti sur le plan émotionnel au moment où ces

paroles ont été prononcées

- je **S**uggère un changement d'attitude et de comportement de manière ferme

- je **C**onclue, en exprimant à mon interlocuteur les bénéfices de ce changement de mode de communication

Si le DESC est bien effectué, cela vous amènera à vous affirmer sans violence et amènera votre interlocuteur à prendre conscience qu'il est allé trop loin, ce qui facilitera le retour à un mode de communication acceptable pour les deux parties.

Propos recueillis par Arnaud Janin,
suite de l'entretien, Visite Actuelle N°192
juin-juillet 2013 p.16

* 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