

Esculape à Babel

Isabel Zwysig

M.A., rédactrice coordinatrice



«Entre ce que je pense, ce que je veux dire, ce que je crois dire, ce que je dis, ce que vous avez envie d'entendre, ce que vous croyez entendre, ce que vous entendez, ce que vous avez envie de comprendre, ce que vous croyez comprendre, ce que vous comprenez, il y a dix possibilités qu'on ait des difficultés à communiquer. Mais essayons quand même.»

Cette phrase de l'écrivain français Bernard Werber me suggère une chose: celui qui parle avec les autres en voulant être sûr que son message arrive bien agit de façon aussi audacieuse que le célèbre Oedipe de la mythologie grecque, qui ne s'est pas contenté de s'attaquer à l'indéchiffrable énigme du sphinx mais qui, en plus, l'a résolue. L'«homme» était l'être décrit dans cette énigmatique formule: «Il a d'abord quatre pattes le matin, puis deux le midi et trois le soir. De toutes les créatures, c'est la seule à changer de nombre de pattes, mais c'est justement quand il en bouge le plus que la force et la rapidité de ses membres sont les moins élevées.» Une chose est claire: les hommes sont déconcertants, et pas seulement par leur évolution physique au cours des différentes phases de leur vie. Ils le sont aussi dans leur manière, parfois ambiguë, de s'exprimer. C'est un fait dont les médecins doivent toujours tenir compte dans leur travail avec les patients, plus que jamais depuis qu'un modèle participatif de relation médecin/patient s'est intensément développé. Un patient arrivant en consultation souhaite décider en coopération avec son médecin traitant quel est le meilleur traitement pour le tableau clinique auquel ils sont confrontés [1]. Ce type de situation, dans laquelle experts et profanes veulent trouver un accord en partenariat, exige une perception subtile des besoins du patient, ainsi que des recommandations et appréciations du médecin. Sans parler de Dr Google. Il est interrogé à tout bout de champ par de pauvres êtres inquiets, curieux ou hypocondriaques, lui posant des questions sur les symptômes, l'évolution des maladies et les possibilités de traitements. Ses diagnostics et conseils planent comme un fantôme sur la consultation et faussent parfois les échanges entre le patient et le médecin. Cela peut devenir particulièrement fatigant

quand ces personnes en quête de conseils croient que, grâce à l'immense quantité d'informations proposées par le Dr Google, Esculape lui-même s'est réincarné en elles en une nuit. Dr Google, l'oracle des temps modernes sur les questions de santé? Heureusement pas. Les informations ne peuvent en fait être comprises et utilisées que si elles sont correctement interprétées et transmises en s'adaptant au niveau de connaissances de celui qui les reçoit. Personne ne remplit mieux qu'un médecin cette fonction de filtre et de transposition. Pour une communication réussie entre lui et son interlocuteur, il est important que les deux pratiquent l'écoute active. Cela signifie donner un retour à l'autre sur la façon dont son message «est arrivé» et vérifier sa propre perception des choses. Rien d'étonnant donc à ce que la plupart des patients recherchent un médecin compréhensif, ayant de vastes connaissances techniques mais aussi de bonnes aptitudes en communication [2]. L'élaboration de cette relation de confiance est d'une importance telle que des médecins suivent des formations en communication pour apprendre à écouter des acteurs jouant les patients et à leur retourner un feed-back constructif [3]. Mais comment expliquer ce qui lui arrive à une dame très âgée, qui se plaint d'une grande fatigue et se lève régulièrement au beau milieu de la nuit, car elle pense que c'est l'heure du petit déjeuner? Comment annoncer en douceur à un jeune sportif que ses blessures laisseront des séquelles durables? Les meilleurs ouvrages de communication n'aideront pas les médecins à apprendre comment avoir une relation respectueuse et professionnelle avec les patients les plus divers. Ce type de relation ne peut s'établir que si médecins et patients osent communiquer au sens de Bernard Werber, au risque d'être confrontés parfois à des déclarations énigmatiques, ambiguës, voire brutales. Les hommes ne sont pas prévisibles. Mais ils pardonnent volontiers. A condition de ne pas se lever du pied gauche le matin. Rappelons-nous l'énigme du sphinx: avec des êtres pouvant compter jusqu'à quatre pattes suivant l'époque de leur vie, il n'est pas exclu que cela arrive. Comment aurait réagi Esculape s'il était arrivé jusqu'à Babel?

Références

- 1 Gerber M, Kraft E, Bosshard C. Shared Decision Making – Décision partagée – Médecin et patient décident ensemble. Bull Méd Suisses. 2014;95(50):1883–9.
- 2 Dengler-Voss C, Voss R. Patientennutzen und -wünsche verstehen. Bull Méd Suisses. 2014;95(46):1747.
- 3 Diviani-Preiswerk S. Wie sag ich's meinen Patienten? Bull Méd Suisses. 2014; 95(15):616–8.

izwysig[at]emh.ch