



Peut-on améliorer la communication entre les patients et les soignants?

par [Laure Dasinières](#)



Image d'illustration d'une relation médecin-patient difficile. | Shutterstock / fizkes

Parmi les dysfonctionnements que la crise sanitaire a mis en évidence, on trouve les difficultés à se comprendre au sein de la relation de soin, que ce soit entre patients et soignants ou entre soignants. Loin d'être une nouveauté, la question de la communication dans le milieu médical, et son amélioration, est un sujet d'études en sciences du langage qui gagne à être explorée afin d'offrir à tous et à toutes une information claire permettant une meilleure prise en charge des patients.

Pourquoi on en parle. Pascal Singy, spécialiste des sciences du langage et directeur de centre de recherche au Service de psychiatrie de liaison au CHUV, et Gilles Merminod, enseignant et chercheur en linguistique à l'Université de Lausanne et au CHUV, ont sorti en mai 2021 un ouvrage intitulé «La communication en milieu médical: un labyrinthe» aux l'EPFL Press dans la collection Savoir Suisse. Cet ouvrage, quoiqu'un peu technique, s'adresse aussi bien aux professionnels de la santé qu'au grand public dans l'idée de co-construire une démocratie sanitaire basée sur des échanges fluides et une intercompréhension maîtrisée.

Exemples. Souvent moqués par des médecins un peu condescendants et pas forcément conscients de parler un jargon non maîtrisé par le grand public, les exemples d'incompréhension au sein du cabinet médical sont légion. Loin d'être de simples «perles» pour rire sur les réseaux sociaux, ils peuvent au contraire présenter un risque réel pour la santé des

patients et de leurs proches.

Sabine, 32 ans, témoigne d'un défaut de partage de sens lors d'une consultation médicale:

«Lorsque j'ai consulté mon médecin généraliste au début de la crise sanitaire pour des symptômes évocateurs du Covid, il m'a demandé si j'étais fébrile. J'avais beau avoir 38.5, j'ai dit non. Pour moi, fébrile signifie agité, nerveux. Je suis repartie avec un diagnostic de rhume et de fatigue liée au travail. Ça aurait été plus simple qu'il me demande si j'avais de la fièvre... et au moins, je me serais isolée au lieu de contaminer ma compagne.»

Raphaël, médecin généraliste, raconte un quiproquo:

«J'ai demandé à mon patient Covid s'il avait eu des contacts à risque. Ce n'est que quand il m'a répondu qu'il déplorait ne pas avoir de vie sexuelle depuis des mois que j'ai compris que l'expression n'était pas claire et qu'il avait compris rapports à risques. Heureusement que nous avons pu éclaircir cela rapidement car il avait passé la soirée de la veille à regarder un match avec des amis...»

Les incompréhensions peuvent aussi être liées à des éléments para-verbaux. Sophie, une Parisienne qui consultait à Neuchâtel pour des maux de ventre en a fait l'expérience:

«Parce que je parle vite, du moins plus vite que les Romands, on m'a rangée dans la catégorie des anxieux et on a pensé que cette anxiété était la cause de mes douleurs. Seulement, c'était une crise d'appendicite...»

L'erreur diagnostique, causée non pas par une insuffisance d'expertise du soignant, mais par des failles dans la communication, est vite arrivée.

Illusion d'un communisme linguistique. Pour reprendre l'expression de Bourdieu, c'est l'illusion d'un «communisme linguistique» en tant que fantasme d'une langue qui serait pleinement partagée par tous et toutes, qui est souvent en partie responsable des problèmes de communication en milieu médical. Or, ce n'est pas parce que nous parlons la même langue que nous nous comprenons nécessairement. Chacun vient, en effet, dans l'échange avec son propre bagage socioculturel et sa propre maîtrise du lexique et de la sémantique. Pascal Singy explique:

«Il y a toujours cette idée selon laquelle les locuteurs d'une même langue partagent tout. Mais, nous n'avons souvent

pas conscience qu'il existe des différences lexicales, des divergences sémantiques.

Prenez l'expression "relation stable". Que signifie t-elle pour vous? Le fait d'être en couple avec une personne depuis longtemps? Le fait d'avoir une relation amoureuse exclusive? Cette expression laisse la place au doute et potentiellement à des difficultés notamment en termes de prévention des IST. On peut très bien avoir une relation stable mais ouverte!»

Gilles Merminod ajoute que l'illusion d'un partage de sens existe aussi dans les registres para-verbaux et non verbaux et évoque les représentations visuelles:

«On croit souvent que les icônes ou les images ne sont pas des éléments que l'on acquiert comme le langage et que leur sens est plus facile d'accès. Or, c'est loin d'être le cas. Le sens des représentations visuelles d'un concept est loin d'être partagés par tous et cela peut poser des problèmes lors de campagnes de prévention.»

Facteurs interculturels. A cela, et notamment dans la très multiculturelle Suisse, il importe de prendre en compte les différences interculturelles comme parler plus ou moins fort ou faire tel ou tel geste dont le sens diverge selon les communautés. Tout autant de signaux envoyés qui peuvent être pris pour des signes cliniques alors qu'ils n'en sont pas et peuvent induire des erreurs de diagnostic. Pascal Singy note que le problème est particulièrement vivace lors des soins aux populations migrantes:

«Ce sont des patients fragilisés, qui maîtrisent souvent mal la langue. Et, souvent, il y a une surestimation du partage de la langue et des codes lexicaux, sémantiques, para-verbaux et non verbaux. On pense à tort qu'il suffit de partager une sorte de pidgin pour se comprendre... Cela peut avoir de graves conséquences sur le diagnostic.»

Il évoque aussi l'importance de faire appel à des interprètes professionnels plutôt qu'à des proches non seulement pour éviter des incompréhensions mais aussi par respect pour le secret professionnel et l'intimité.

Entre soignants. Opposer soignants et patients, et penser que les professionnels de la santé se comprennent toujours parfaitement relève également du raccourci. Gilles Merminod explique:

«Il y a aussi de la diversité au sein de la communauté médicale elle-même. Les soignants ne forment pas un

groupe homogène. C'est d'autant plus vrai que les paramédicaux sont souvent ignorés dans les prises de décision.»

Nier cette hétérogénéité, c'est non seulement nuire aux relations interprofessionnelles mais aussi à la santé du patient. Pour reprendre l'expression de Pascal Singy, c'est souvent un vrai «labyrinthe» pour accéder au soin.

On pense notamment aux transmissions entre professionnels. Un urgentiste ne parle pas comme un gynécologue qui ne parle pas comme une infirmière ou un médecin généraliste. Il y a aussi l'importance de la connotation. Si «alcoolique» et «alcolodépendant» ont à peu près le même sens dénoté, leur connotation diverge et le premier est autrement plus stigmatisant que le second et peut induire des différences dans la prise en charge.

Des stratégies pour se comprendre. Une fois ces problèmes énoncés, il faut pouvoir les résoudre. Cela passe par une prise de conscience par les différents interlocuteurs de cette illusion de partage de sens. Partant de là, il convient de mettre en œuvre des stratégies permettant de vérifier l'intercompréhension. Gilles Merminod:

«C'est du registre de la méta-communication. Il faut que les parties prenante de l'échange soient conscientes des difficultés qui peuvent survenir. Il convient d'en thématiser les enjeux de manière claire.»

Pascal Singy énonce quelques solution:

«Il s'agit de reformuler, de redéfinir les termes. L'idée est de se donner conjointement les moyens de contrôler le partage du sens et de s'assurer que tout est parfaitement compris. Il faut aussi que le médecin soit au fait du syndrome du pied dans la porte et qu'il comprenne l'ensemble des codes qui indiquent que la consultation est bien terminée pour tout le monde. Ce syndrome, c'est le fait qu'au dernier moment, le patient a encore une plainte à exprimer ou une question, souvent les plus importantes.»

Comprendre que votre médecin pense souvent que vous partagez exactement la même langue et les mêmes codes vous permettra sans doute à l'avenir de mieux préciser vos demandes et questions et de rechercher une intercompréhension qui ne va pas de soi.

