



Dr Thomas ORBAN
Médecin généraliste
Rédacteur en chef de la RMG
thomas.orban@ssmg.be

“Mieux vaut écouter que trop parler” : de l’art de communiquer

**Je souhaite
que l’avenir
nous réserve
des temps de
formation à la
communication.**

Elle est au cœur de notre métier. Elle est souvent difficile mais il existe des moyens de la faciliter. Elle semble couler de source et pourtant l’expérience nous apprend que c’est loin d’être le cas. Elle est souvent complexe car sa qualité dépend d’une série de critères. Elle : c’est la communication.

Elle est au centre de notre activité et nous est utile tous les jours. Entre soignants, elle est cruciale pour nous informer les uns les autres au sujet des patients dont nous nous occupons. Les spécialistes nous adressent un rapport médical. De sa rigueur et de sa précision dépend parfois la qualité de la prise en charge. Où donc apprend-on cela ? Les généralistes communiquent de plus en plus souvent des informations qui concernent des patients communs. L’augmentation du nombre de ceux qui travaillent en équipe n’y est pas étrangère. De la pertinence et de la fréquence de ces échanges dépend souvent la qualité des soins. Où donc apprend-on cela ?

La communication fait la qualité du lien avec le patient. Toutes les phases de la consultation sont autant d’étapes vers l’objectif final d’un échange abouti. Les mots et les gestes sont importants. La gestion de l’espace et des objets (l’écran de l’ordinateur, la disposition du bureau) sont à réfléchir. Chacun d’entre nous y est confronté tous les jours. Les jeunes médecins qui débutent leur assistantat se rendent bien compte combien tout cela peut influencer la valeur des soins qu’ils délivrent. Ils mesurent également les difficultés de gérer toutes les facettes de la communication en même temps. La réussite de celle-ci est une alchimie savante qui justifie à notre métier le qualificatif d’art. Et comme tout art, il peut être magnifique et ses créations splendides. Mais il peut aussi être décevant. Sans cesse, il faudra sur le métier remettre l’ouvrage, la pratique régulière amenant une meilleure maîtrise. On peut être doué d’emblée ou le devenir à force de travail opiniâtre. Apprendre encore et toujours ! Seul le désir de s’améliorer sans cesse doit nous animer car l’enjeu est de taille. Il faut cependant être deux pour réussir à établir cette relation avec l’autre, pour lui transmettre le message que nous voulons délivrer et recevoir correctement celui pour lequel on vient nous rencontrer.

Où donc apprend-on cela ? Vous vous souvenez, vous ?

L’avenir s’écrit au présent et il nous réserve dès maintenant des enjeux importants. L’éducation thérapeutique du patient est un défi quotidien, je gage qu’il ne le sera que davantage dans un futur proche. Comme omni-

praticien nous devons expliquer de plus en plus de choses complexes. Nous tenterons de donner toutes les informations qui permettront à nos malades de prendre une décision qui soit la meilleure, ou la moins mauvaise possible. Nous essayerons de communiquer à notre patientèle les éléments pertinents qui lui permettra de réaliser les dépistages nécessaires et d’éviter les examens inutiles. Nous aurons à lui partager notre science ou notre art de la prévention quaternaire en sachant la convaincre que trop de médecine est nuisible à sa santé. Un autre défi permanent est celui de l’annonce des mauvaises nouvelles : qui nous a appris à le faire ? À ma connaissance, nous avons appris à agir, à questionner, à examiner, à réfléchir au diagnostic probable ou possible en fonction d’études nombreuses et à prescrire le mieux, ou le moins mal, possible. Mais nous n’avons pas appris (ou trop peu) à annoncer une nouvelle difficile, à dire que c’est grave mais que l’espoir persiste et que nous resterons là quoi qu’il arrive. Nous avons beaucoup appris sur le tas, celui de la vie. Bien entendu, certains nous ont transmis quelques pépites de savoir oral et expérientiel : quel bonheur ! Je souhaite cependant que l’avenir nous réserve des temps de formation à la communication. Il nous faut apprendre à la structurer, à l’organiser, à la rendre fluide et agréable, à la garder non-violente et bienveillante, à la mettre plus que jamais au service de nos patients. Ces formations devront porter aussi sur l’annonce des nouvelles difficiles à dire et à entendre : ces moments sont très importants pour ceux qui les vivent.

Dans ce numéro, vous découvrirez les vidéos de la cellule alcool dans les pages « Vie SSMG ». Elles vous aideront à mieux communiquer sur le sujet.

Bonne lecture !