

Formation

LA COMMUNICATION PROFESSIONNELLE EN SANTÉ

Qu'il s'agisse de recueillir des données pour poser un diagnostic, de conseiller les patients ou leurs proches sur la maladie, les habitudes de vie ou les options thérapeutiques, qu'il s'agisse de prescrire ou dispenser un traitement, de rassurer ou reconforter une personne malade, la communication et la relation sont au cœur de la pratique quotidienne des professionnels de santé.

Bien communiquer, une compétence indispensable aux soignants. Fruit de la collaboration de 40 spécialistes du domaine, en majorité hospitalo-universitaires et enseignants québécois, et coordonné par deux des principaux animateurs de l'équipe de recherche en soins de première ligne de la Cité de la santé de Laval (Québec), "La communication professionnelle en santé" est un volumineux ouvrage de 840 pages qui aborde, de manière concrète et pratique, la communication en tant que compétence clinique indispensable à des soins de qualité (a)(1).

Tous les professionnels de santé peuvent améliorer leurs aptitudes à communiquer. Comme l'attestent un nombre croissant de recherches empiriques en éducation médicale, les aptitudes à une communication professionnelle peuvent s'enseigner : l'ouvrage part du principe que tous les professionnels de santé, qu'ils soient en formation ou en exercice, peuvent apprendre à mieux communiquer (b).

L'ouvrage est divisé en six parties et trente chapitres, dotés chacun d'une bibliographie spécifique.

La première partie dresse un état des lieux des recherches théoriques et empiriques dans le domaine de la communication entre professionnels de santé et patients. Une perspective interactive de la consultation, dans laquelle les intervenants s'influencent réciproquement à travers leurs dialogues, y est mise en valeur.

La seconde partie traite de l'entrevue médicale (c). Elle analyse ses fonctions, sa structure et son contenu, des modèles possibles de relation médecin-patient, l'intérêt de l'approche centrée sur le patient, la gestion des émotions pendant la consultation et de l'annonce d'une mauvaise nouvelle. Les auteurs montrent comment l'anamnèse traditionnelle s'inscrit dans un processus actif d'échanges d'informations et de construction de la relation. Cette seconde partie se termine par une présentation détaillée des guides Calgary-Cambridge pour l'enseignement de l'entrevue médicale, en formation initiale ou continue, avec en annexe une traduction en français de la dernière version de la grille Calgary-Cambridge, qui permet de dresser un bilan des compétences des apprenants dans ce domaine essentiel (d).

La troisième partie aborde d'une manière pratique les problèmes posés dans la relation dans des situations particulières (chacune faisant l'objet d'un chapitre spécifique) : enfants ; adolescents ; personnes âgées et leurs proches ; patients aux prises avec des problèmes d'alphabétisme ; toxicomanes ; patients défavorisés ; patients de culture différente ; participation de la famille à la consultation médicale ; méthodes d'interaction à trois ; patients aux plaintes physiques inexplicables.

La quatrième partie s'intéresse à la communication entre professionnels : entre médecin et infirmière dans le premier chapitre, entre médecin et pharmacien dans le second.



► La cinquième partie est consacrée à l'information du patient dans différentes circonstances : en pharmacie d'officine ; au sujet des médicaments ; en éducation du malade chronique ; en tenant compte de l'influence d'internet. La dernière partie du livre aborde trois contextes de communication particuliers : en soins palliatifs ; dans un contexte d'urgence médicale ; au domicile des patients.

La plupart des chapitres sont illustrés d'exemples, présentés de manière aérée, et commentés avec beaucoup de pédagogie.

Cet ouvrage d'exception vient combler une réelle lacune de la formation initiale et continue des médecins et des pharmaciens, même si la formation à la communication ne peut pas se limiter à une formation théorique. Il s'agit d'une ressource précieuse qui nourrira pour de longues années la pratique soignante des étudiants et des professionnels de santé soucieux de soins de qualité, et profitera ainsi à leurs patients.



©La revue Prescrire

.....
a- Les auteurs citent, en introduction à leur ouvrage, plusieurs travaux ayant conclu à l'influence positive de certains comportements communicationnels sur les résultats de soins (réf. 1).

b- La lecture de cet ouvrage est reconnue comme une activité de formation continue pour les médecins généralistes par la Faculté de médecine de l'Université de Montréal : un questionnaire d'autoévaluation est associé à chacun des trente chapitres composant l'ouvrage, donnant des crédits de formation médicale continue au Québec (en version papier à la fin du livre, ou en ligne à l'adresse internet <http://erpi.com/richard.cw>).

c- Nous avons conservé le terme d'entrevue médicale, utilisé par les auteurs pour désigner le type particulier de communication interpersonnelle que représente le dialogue entre soignant et patient (réf. 1).

d- Selon l'approche Calgary-Cambridge, approche pédagogique systématisée de l'enseignement des aptitudes communicationnelles, l'apprentissage est un processus de répétition où l'étudiant maîtrise d'abord les aptitudes de base, qu'il a ensuite l'occasion d'appliquer de manière répétée dans des situations plus complexes, exigeant l'acquisition progressive de nouvelles aptitudes (réf. 1).

.....
Extraits de la veille documentaire Prescrire.

1- Richard C et Luissier MT "La communication professionnelle en santé" Éditions ERPI, Saint-Laurent (Québec, Canada) 2005 : 840 pages, 62 €. **Disponible par correspondance auprès de l'Appel du Livre.**