

*Les bébés ont besoin de communication pour survivre.
Le lait et le sommeil ne suffisent pas.
La communication est aussi un élément indispensable à la vie.*

Bernard WERBER
Encyclopédie du savoir relatif et absolu

EDITORIAL

Avec méthode... et bon sens

Un chaud matin de juillet, le Docteur Dupont las de vainement chercher un remplaçant, ferme la porte de son cabinet pour la période estivale.

Dans un dernier effort, il lève les yeux au ciel :

- «Eh toi, le Très Haut ! Ne peux-tu rien faire pour un pauvre médecin de campagne ?
- Pour cette fois seulement, je t'envoie mon fils».

Le lendemain matin, ceint d'une blouse immaculée, le Fils s'apprête à recevoir sa première patiente. Paraplégique, Madame Dubbu fait grincer son fauteuil roulant jusqu'à la salle de consultation.

Le remplaçant ne dit mot, s'approche d'elle et lui impose les mains. Madame Dubbu sent de nouveau ses jambes bouger. Elle mobilise un orteil, puis deux, puis l'ensemble du pied. Elle hésite, prend appui sur les accoudoirs du fauteuil. Encore un effort : la voilà debout !

Bougonnant, elle salue et quitte la pièce en marchant. Quand elle passe devant la salle d'attente, les autres patients, surpris, l'interpellent.

- «Alors, le nouveau, comment est-il ?
- Bah, pas mieux que l'autre ! Il ne m'a même pas écoutée ! »

La qualité de notre écoute médicale semble perfectible. L'histoire serait plaisante si la brutalité des chiffres ne venait en atténuer l'humour : Beckman et Frankel ont mesuré qu'un patient essayant d'expliquer son problème ou de poser des questions, est interrompu après seulement dix-huit secondes.

En dépit, ou en raison des extraordinaires progrès de la médecine, l'aspect technique de notre exercice prend parfois le pas sur sa dimension humaine. Au-delà de l'écoute, c'est l'ensemble du processus de communication interpersonnelle qui est affecté. Nous oublions à quel point il est important d'apporter notre soutien affectif au patient, en l'aidant à sentir qu'on le respecte et qu'on a confiance en lui.

S'intéresser à la personne globale, c'est-à-dire au patient dans son milieu physique, social et psychologique, c'est faire l'expérience gratifiante d'une réelle communication réciproque avec lui.

Selon les données acquises de la recherche fondamentale et clinique, certaines techniques de communication renforcent cette relation entre soignant et patient, et d'autres l'affaiblissent. La bonne volonté et l'empirisme ne suffisent pas toujours. Ils peuvent ne pas suppléer à l'apprentissage des éléments d'une communication efficace, à la compréhension de leurs effets et à leur transcription en comportements tangibles.

L'Orthopédie Dento-Faciale Fondée sur la Preuve (OFP) a succédé à la méthode essai-erreur. Élément clé de notre arsenal thérapeutique, la communication peut bénéficier de cette approche en demeurant, heureusement, compatible avec la spontanéité.

Communiquons avec méthode... et bon sens !

Philippe. AMAT

*Babies need communication to survive.
Milk and sleep aren't enough.
Communication is an equally indispensable element of life.*

Bernard WERBER
Encyclopédie du savoir relatif et absolu

EDITORIAL

With method...and good sense

One hot morning in July, Doctor Dupont, tired of searching in vain for a replacement, closed his office door for the summer holidays.

Giving it one last try, he raised his eyes toward the sky and pleaded, "And thou, Almighty One! Can't you do anything for a poor country doctor?"

"Well, just this one time, I'll send you my son."

The next morning, garbed in an immaculate white blouse, the Son prepared to receive his first patient. A paraplegic, Madam Dubbu steered her creaking wheelchair into the consulting room.

Without saying a word, the replacement doctor walked up and placed his hands on her. She felt her legs begin to flutter with movement. She tried to wiggle a toe, then two, then her whole foot. She hesitated, then grasped the arms of her wheelchair and, with a fierce effort, she stood up!

Mumbling to herself, she nodded to him and walked out of the room. As she entered the waiting room, the other patients, astonished, showered her with questions. "The new doctor, what's he like?" they wanted to know.

"Bah, he's no better than the other one! He didn't listen to a word I said!"

It would appear that the quality of our medical communication with our patients leaves much to be desired. You could consider the little story I prefaced editorial with to be a harmless little joke if there weren't something terribly unfunny about the brutality of the statistics describing how patients view our listening techniques. Beckman and Frankel have measured the amount of time patients get to explain their problems before doctors interrupt them. It is only eighteen seconds.

In spite of, or, perhaps, because of the extraordinary strides medicine has made in recent years, the technical aspects of our practices often eclipse the human side of our interaction with patients. In addition to just plain listening, it is the whole gamut of interpersonal communication that has suffered. We forget how important it is to provide our patients with emotional support, assuring them of the confidence and respect we have for them. If we can learn again to become interested in our patients as whole people and to know in what physical, social, and psychological circumstances they live, we will be surprised how gratifying and effective the resulting communication can be.

According to data acquired in basic research and from clinical experience, some techniques reinforce the lines of communication between health care givers and patients and others weaken them. Good intentions and a seat-of-your pants approach don't always do the job. They are no substitute for organized training in the elements of effective communication, in what it can accomplish, and in its translation into verifiable behavior patterns.

Evidence based orthodontics and dento-facial orthopedics has replaced the old trial and error technical approach. Communication, that key element in our therapeutic arsenal, can also benefit from this new concept without, fortunately, losing any of its generous spontaneity. Let us learn how to communicate with educated method... and good sense!

Philippe AMAT