



Parler du cancer

Les entretiens difficiles font partie du quotidien de tout oncologue. Il n'existe malheureusement encore aucun remède là-contre, mais les possibilités d'accompagner et de conseiller les patients avec respect et compréhension sont nombreuses. Les connaître aide aussi le médecin. En Suisse, c'est récemment devenu une obligation. Bilan de dix ans de cours de communication de la Ligue suisse contre le cancer et nouvelles normes indicatives en perspective sur le plan international.

Des études le montrent: les malades du cancer retiennent à peine un tiers de l'entretien consacré au diagnostic. Le reste leur échappe dans cette situation de choc. Il est d'autant plus important pour les oncologues de savoir comment on peut mener un tel entretien de sorte que le patient ou la patiente saisisse vraiment l'essentiel et ne se sente pas complètement perdu(e). Une tâche souvent presque impossible qui requiert beaucoup de tact. Et une bonne formation. Car communiquer s'apprend.

Théorie et engagement

Les représentants internationaux de l'oncologie, des soins et de différentes organisations de patients que la Ligue suisse contre le cancer avait invités début mai au congrès CST (Communication Skills Training) de Kappel am Albis ont débattu de la manière dont l'art de la conduite d'entretien peut être à l'avenir encore mieux enseigné et mis en pratique. Une vaste méta-étude évaluant toutes les études importantes menées à ce sujet au cours des dix dernières années a notamment été présentée. Elle confirme les hypothèses fondées sur dix ans de pratique: une bonne communication entre le médecin et ses patients réclame de la part des médecins des connaissances théoriques sur les principes généraux des techniques d'entretien; elle demande au patient d'être au clair sur ses propres craintes et motivations.

Jeux de rôle

Le niveau très personnel auquel se déroule l'entretien entre le médecin et le patient est une composante essentielle, mais aussi délicate du cours de communication: s'y confronter en groupe requiert un gros engagement de la part des médecins et des professionnels de la santé. Les participants à ce cours qui est devenu une matière obligatoire doivent aussi être prêts à livrer quelque chose d'eux-mêmes. Cela se fait d'une part à travers des jeux de rôle où des médecins se glissent dans le rôle des soignants et inversement, pour une meilleure compréhension réciproque, d'autre part à travers des entretiens avec des patients. Ces exercices se prêtent bien à être ensuite évalués sur vidéo.

Signaux non verbaux

Malgré des différences parfois importantes à l'intérieur de l'Europe, les experts invités étaient d'accord sur un point: ces enregistrements vidéo sont indispensables, quand il s'agit d'analyser aussi les signaux non verbaux que tout médecin adresse inévitablement.



Ces signaux ne sont pas moins significatifs que les paroles effectivement prononcées. Quand ils apprennent qu'ils sont atteints d'un cancer, les gens sont particulièrement sensibles aux signes les plus infimes et à tout indice susceptible de les renseigner sur leur état et leur pronostic.

Si un médecin ne cesse de regarder son bloc-notes et d'écrire pendant l'entretien, le patient se sentira perdu et parlera moins librement que si un contact visuel s'établit régulièrement entre les interlocuteurs.

Consolider et adapter

Et comme la communication est quelque chose de si personnel et complexe, les entretiens consécutifs à intervalles réguliers avec les participants sont un instrument indispensable pour améliorer à la fois le concept du cours et l'assurance de chacun dans la pratique. La plupart des participants au cours ont effectivement reconnu qu'ils se sentaient nettement plus sûrs par la suite, quand il s'agissait de faire face à des situations difficiles. Et les experts ont également admis à l'unanimité la nécessité d'intégrer désormais ce genre de suivi en tant que composante fixe des cours. Tous étaient par ailleurs d'avis qu'un cours de communication devrait être obligatoire à l'échelle européenne, du moins pour les oncologues.

Rentabilité

L'une des raisons pour lesquelles ce genre de cours ne s'est pas encore établi comme une évidence pour tous les oncologues dans tous les pays est l'idée qu'une amélioration de la communication avec les patients prend trop de temps et génère par là même trop de coûts. Plusieurs arguments permettent d'écarter ces objections. Des études menées en Angleterre montrent en effet qu'un premier entretien clair dans un rapport de confiance évite par la suite beaucoup de frictions et de malentendus. En conséquence, les futurs entretiens avec le médecin et le personnel soignant prendront moins de temps. Et comme la communication entre oncologues et patients ne se limite de loin pas à exposer un diagnostic, mais s'étend souvent sur des mois, c'est là un élément qui compte.

Par ailleurs, il s'est avéré que la disponibilité des patients à collaborer et à se soumettre docilement au traitement, deux éléments cruciaux de la réussite du traitement) dépend fortement de la compréhension et de la confiance. Le traitement est d'autant plus efficace que la communication est bonne.

Conclusion : il s'est fait beaucoup de choses ces dix dernières années dans la communication oncologique. Mais cette évolution n'est de loin pas terminée. La Ligue contre le cancer joue un rôle doublement crucial: en Suisse, elle propose les cours et les cofinance; dans le contexte international, elle marque de son empreinte l'évolution européenne et contribue ainsi à ce qu'un maximum de malades du cancer soient conseillés et suivis de manière optimale dans la situation difficile qu'ils traversent.

Le site www.krebsliga.ch fournit des informations plus détaillées sur les cours « Mieux communiquer ».