

## Compte-rendu

**Weber, O. (2017).**

***Migration et communication médicale. Les difficultés de compréhension dans les consultations centrées sur les douleurs chroniques.***

**Limoges: Lambert-Lucas.**

En Suisse, comme ailleurs en Europe, les systèmes de santé font face aujourd'hui à une situation de *superdiversité* linguistique et culturelle (Blommaert & Rampton 2011). Celle-ci impose de trouver des solutions pour prévenir et gérer les difficultés d'intercompréhension entre soignant·e·s et soigné·e·s allophones. Quelles sont les implications de ces difficultés de communication pour la prise en charge des patient·e·s? Quelle est l'expérience vécue par les participant·e·s à ces rencontres de soin? Quel est l'intérêt de l'inclusion d'un tiers médiateur (un interprète) dans la relation thérapeutique? Et ultimement, quelles bonnes pratiques peuvent être mises en place pour répondre au mieux aux défis communicationnels posés par ces situations cliniques particulières? Voilà en synthèse les questions auxquelles se propose de répondre l'ouvrage *Migration et communication médicale*, écrit par Orest Weber, linguiste au Centre Hospitalier Universitaire Vaudois.

Pour ce faire, l'auteur traite plus particulièrement du cas des *difficultés de compréhension dans les consultations centrées sur les douleurs chroniques*; c'est d'ailleurs le sous-titre de l'ouvrage. Ainsi qu'il le rappelle, "les douleurs chroniques [...] figurent parmi les problèmes de santé les plus fréquents amenant des patients à consulter [...]. Elles se caractérisent [...] par un coût social et économique élevé" (Weber 2017: 26). Les douleurs chroniques posent en outre problème à la clinique. Du fait de leur chronicité, elles ne peuvent pas être "simplement" perçues comme le symptôme d'une lésion ou d'une maladie qu'il s'agit de traiter. Elles impliquent dès lors nécessairement l'adoption d'une approche biopsychosociale, multidimensionnelle et globale, dans laquelle la relation et l'échange d'informations – autrement dit, la communication – entre soignant·e·s et soigné·e·s deviennent cruciales pour la guérison ou la réduction de la douleur.

À l'image de ce que développe aujourd'hui l'ethnographie linguistique (Rampton, Maybin & Roberts 2015), l'ouvrage puise, de manière sélective et située, dans les ressources méthodologiques de la recherche qualitative en sciences humaines et sociales. Il articule ainsi la réalisation et l'analyse d'entretiens individuels avec des patient·e·s et des médecins, d'enregistrements vidéo de consultations médicales et de séances d'auto-confrontation aux données avec les protagonistes des consultations enregistrées. Outre

l'introduction (chap. 1), une solide revue de la littérature (chap. 2) et la conclusion (chap. 14), l'ouvrage se présente en deux parties (chap. 3-6 et chap. 7-13) correspondant à deux enquêtes distinctes menées par l'auteur dans des institutions de soin en Suisse romande. La première enquête porte sur ce que disent les patient·e·s migrant·e·s et les soignant·e·s à propos des difficultés de compréhension rencontrées dans les contextes de traitement des douleurs chroniques. Cette première enquête prépare la seconde consacrée aux pratiques effectives de communication des douleurs chroniques dans le cas de consultations faisant se rencontrer médecins et patient·e·s migrant·e·s.

La première enquête est basée sur seize entretiens, réalisés avec huit patient·e·s migrant·e·s allophones et huit clinicien·ne·s. Elle rend compte des difficultés, des stratégies et des pratiques de gestion de la diversité sociolinguistique telles qu'elles sont déclarées par les personnes interrogées. En synthèse, les patient·e·s comme les clinicien·ne·s expriment une forme d'impuissance, une incapacité à résoudre leurs problèmes pour les un·e·s et à répondre à la souffrance de leurs patient·e·s pour les autres. Pour les patient·e·s, il apparaît qu'il est essentiel d'être reconnu·e·s dans leur douleur. Pour les clinicien·ne·s, en revanche, c'est la question de la reconnaissance des compétences associée à un sentiment de responsabilité qui semble primer. Au plan communicationnel, les difficultés majeures repérées sont les suivantes: la description du ressenti douloureux, l'obtention ou la transmission d'informations médicales, la négociation des aspects relationnels entre les participant·e·s. Malgré ces difficultés, les migrant·e·s allophones ont néanmoins tendance à se dire satisfait·e·s des stratégies employées pour assurer l'intercompréhension, sans que l'intervention d'un·e interprète ne soit jugée nécessaire, même quand la maîtrise de la langue de l'échange est limitée.

Cette dernière observation est à la source de la seconde enquête, qui traite des malentendus survenant dans des consultations avec des migrant·e·s aux niveaux de français variés et sans que ne soient présents d'interprètes. Dans la seconde enquête, Orest Weber mesure la qualité de la communication, celle-ci s'évaluant notamment au travers de la réalisation ou non des objectifs communicationnels et plus largement praxéologiques de chacun des participant·e·s. Associant les outils de l'analyse du discours et des interactions à une perspective sociolinguistique et ethnographique, l'enquête s'appuie sur dix-neuf consultations vidéo-enregistrées, des entretiens réalisés individuellement avec chacun des protagonistes à la suite immédiate des consultations enregistrées ainsi que des séances, réalisées quelques mois plus tard, dans lesquelles les participant·e·s sont confronté·e·s séparément aux données enregistrées préalablement. Les résultats de l'investigation réalisée montrent quelles sont les limites des consultations exolingues dans lesquelles aucun·e interprète n'intervient. Outre de relever une série de stratégies permettant la résolution des malentendus, parmi lesquelles les hétéro- et auto-reformulations ainsi que les commentaires métadiscursifs, l'auteur dégage

quels sont, dans le corpus étudié, les principaux facteurs d'apparition et de non-résolution de malentendus. Ils sont au nombre de quatre: "les limites des compétences de français de base chez les patients, la complexité médicale, la complexité relationnelle et la complexité discursive" (Weber 2017: 261). Le poids des limites des compétences linguistiques des patient·e·s dans les malentendus est fortement pondéré par les trois formes de complexité relevées par l'auteur: autrement dit, pour comprendre les difficultés de compréhension en jeu dans les consultations médicales avec des patient·e·s allophones, doit être pris en compte le fait d'une maîtrise partielle de langue de l'échange mais aussi l'absence de littératie médicale, la présence d'objectifs relationnels antagonistes et l'opacité de certains phénomènes de polyphonie.

Dans le champ extrêmement dynamique de la recherche en communication de santé (Jones 2013; Hamilton & Chou 2014), cet ouvrage en français est bienvenu: il montre la pertinence d'une approche linguistique des problèmes de communication qui se posent dans le monde de la santé; et il ouvre de nouvelles perspectives de recherches sur la consultation médicale, qu'on aurait pu croire, à tort, complètement balisée (Heritage & Maynard 2006), en montrant notamment à quel point la rencontre entre soignant·e et soigné·e s'inscrit dans les trajectoires de vie complexes des individus qui y prennent part.

Cet ouvrage fera probablement date dans la recherche sur la communication de la douleur et se profile comme une lecture incontournable pour celles et ceux travaillant dans le domaine de la communication médicale.

## BIBLIOGRAPHIE

- Blommaert, J. & Rampton, B. (2011). Language and Superdiversity. *Diversities*, 13(2), 1-21.
- Hamilton, H. E. & Chou, Wen-ying S. (2014). *The Routledge Handbook of Language and Health Communication*. New York: Routledge.
- Heritage, J. & Maynard, D. (2006). *Communication in Medical Care: Interactions Between Primary Care Physicians and Patients*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Jones, R. H. (2013). *Health and Risk Communication. An Applied Linguistic Perspective*. New York: Routledge.
- Rampton, B., Maybin, J. & Roberts, C. (2015). Theory and method in linguistic ethnography (2015). In J. Snell, S. Shaw & F. Copland (eds.). *Linguistic Ethnography. Interdisciplinary Explorations* (pp. 14-50). New York: Palgrave MacMillan.

### Gilles Merminod

Université de Lausanne

gilles.merminod@unil.ch