

# Réflexions sur la Consultation Médicale en tant qu'Acte de Management culturel

Dr. Daniela HUMOREANU  
[dana\\_humoreanu@yahoo.com](mailto:dana_humoreanu@yahoo.com)

L'Université „Ștefan cel Mare” Suceava, Roumanie

Rue Universitatii 13, 720229 Suceava, Roumanie

Tel: +40 230 216 147

Fax: +40 0230 520 080

Email: rectorat@usv.ro

# Réflexions sur la Consultation Médicale en tant qu'Acte de Management culturel

*La technologie et l'informatisation du traitement médical soulèvent de plus en plus de problèmes dans la communication médecin-patient pendant la consultation médicale. La migration, la composition ethnique des populations diversifiées et le métissage culturel démontrent que pour la réussite de l'acte médical il est nécessaire d'avoir une stratégie de communication qui prend en considération la maîtrise de la terminologie médicale traditionnelle à côté de celle de la médecine moderne, occidentale, afin de fournir au patient un code simplifié pour la compréhension du langage médical.*

*Mots-clés: médecine, communication, code, langue, management.*

*The technology and the computerization of medical treatment raise more and more problems in the doctor-patient communication during the medical consultation. The migration, the ethnic composition of the diverse populations and the cultural mix demonstrate that for the success of the medical procedure it is necessary to have a communication strategy that takes into consideration the mastering of traditional medical terminology alongside with the Modern Western medicine, in order to provide the patient with a simplified code for the understanding of medical language.*

*Keywords: medicine, communication, code, language, management.*

## 1. Introduction

La communication entre le médecin et le patient est une composante essentielle de l'acte médical, et voire même primordiale dans les cas de maladies chroniques en phase finale. On peut dire que c'est la seule forme de traitement. Nous définissons la communication, selon le *Dictionnaire explicatif de la langue roumaine – DEX*, droit comme "mettre en contact avec ..." (2012: 215). Cette formule, "mettre en contact avec", présuppose l'existence de trois composantes: émetteur - canal de communication (transmission) - récepteur, et la finalité de la communication qui se concrétise par la réception du message transmis par l'émetteur.

En particulier, au sein de la consultation médicale, idéalement, la communication devrait être efficace dans les deux sens: le médecin pour recevoir ce que le patient dit, et le patient pour recevoir exactement le message envoyé par le médecin.

La réalité nous montre, cependant, que, entre les deux acteurs de l'acte de communication il y a des syncope. Une étude menée en Roumanie par AIMS Executive Search & Consulting et l'Usine Extrakt, en Juillet-Octobre 2012, concernant la relation médecin-patient, montre que 80% des patients ont été confrontés à des situations où le médecin donne l'impression qu'il est trop précipité au cours de la consultation et que 85% des patients trouvent que les médecins gèrent modérément les états émotionnels vulnérables des patients. En d'autres termes, les discussions entre les patients et leurs médecins ne répondent pas aux attentes et les exigences que les deux parties doivent avoir l'une à l'autre.

Nous ne nous arrêtons pas ici sur des blocages de communication engendrés par le temps de plus en plus court, juste quelques minutes, une discussion allouée par le médecin au patient, un diagnostic reposant presque exclusivement sur des analyses, des tests de laboratoire et des clichés d'imagerie (d'échographie).

Ce qui nous intéresse, du point de vue de cette étude, c'est la place et le rôle de la langue dans la médiatisation de la communication entre médecin-patient. Passons à ce que nous pourrions appeler l'arrogance du langage médical, à peine accessible à ceux en dehors du monde médical, citant ici André Moussa DIOP qui, dans une étude sur les stratégies de communication montrait que les patients pensent que le langage médical est "un langage codé", "codé pour presque toute la population", qu'il est "très technique", "hermétique", "ésotérique, académiquement crypté, énigmatique", donc "réservé aux seuls initiés en médecine". (DIOP, 2016: 106)

## **2. Le rôle du langage dans la relation entre la médecine traditionnelle et la médecine moderne**

Ce que nous proposons dans cet article est d'identifier une stratégie pour optimiser la communication, et dans cette perspective nous approchons la consultation médicale comme un acte de management culturel: nous mettons la médecine traditionnelle à côté de la médecine moderne, occidentale, nous faisons appel à l'imaginaire et nous examinons si la langue peut être un "principe unificateur" (ARDELEANU, 2015) ou, au contraire, fonctionne comme une barrière linguistique.

Tout d'abord, compte tenu de la médecine comme un art, tel qu'il apparaît dans *Le Serment d'Hippocrate*, et l'art comme étant situé à mi-chemin entre la connaissance scientifique et la pensée mythique ou magique (STRAUSS, 2011: 34), nous considérons comme légitime une incursion dans l'imaginaire. Le célèbre anthropologue LÉVI-STRAUSS a déclaré que "explorer les pouvoirs de l'esprit conduit toujours quelque part" les mythes étant "déjà inclus, discrètement, dans l'architecture de l'esprit". (STRAUSS, 2014: 159).

Selon Lucian BOIA, le territoire de l'imaginaire aspire à l'infini et apparaît partout "comme la doublure immatérielle du monde tangible". "Il [l'imaginaire] marque profondément nos liens avec l'Univers, l'inconnu, le temps et l'espace. Le progrès technologique ne peut pas changer cette donnée fondamentale. « La mythologie scientifique » et une collection inépuisable de croyances et de rumeurs s'entendent parfaitement avec la science et la technologie les plus avancées ". (BOIA 2000: 213).

Nous avons utilisé dans notre recherche l'étude menée par André Moussa DIOP en 2016, "Langues et stratégie communicatives dans le milieu médical sénégalais", où l'auteur met en évidence, entre autres, qu'un pourcentage important de la population du continent africain, environ 80%, ont recours à la médecine traditionnelle, bien que la médecine occidentale soit également présente dans tous les pays africains. DIOP cite l'Organisation Mondiale de la Santé (OMS) qui définit la médecine traditionnelle comme étant "l'ensemble des connaissances, des compétences et des pratiques fondées sur les théories, les croyances et les expériences spécifiques à une culture, et qui sont utilisées pour garder les gens en bonne santé et prévenir, diagnostiquer, traiter et guérir les maladies physiques et mentales "(2016: 102). A son avis la médecine traditionnelle s'intègre dans les coutumes, les pratiques et les structures sociales, tandis que la médecine moderne "n'est pas toujours suffisante pour répondre aux problèmes de santé de la population" (DIOP, 2016: 102). L'inadéquation viendrait, principalement de l'usage

du français (au Sénégal) dans la médecine moderne, ce qui soulèverait souvent des problèmes d'interprétation.

"Il est intéressant de définir la place et le rôle des langues dans le domaine médical pour éviter les dérapages de communication qui peuvent "inquiéter inutilement, donner de faux espoirs ou même conduire à un comportement déviant", dit André Moussa DIOP, cite Michel OGRIZEK, Jean-Michel GUILLERY et Christiane MIRABAUD, 1966, "La communication médicale", Paris, PUF, la P.7 du *Que sais-je* (2016: 104).

Selon DIOP, les participants à l'acte de communication partagent peut-être la langue, mais pas le code, et à son absence, la communication est presque inexistante. La première condition dans l'établissement de la communication estime le chercheur, est "le codage de l'information, c'est-à-dire le traitement des messages sensibles et concrets dans un système de signes, ou un code, dont la caractéristique essentielle est d'être une convention prédéterminée, systématique et catégorique". La langue, en tant que phénomène social, comme pratique sociale s'inscrit, par écrit ou parlé, dans le monde médical dans lequel se confrontent constamment le personnel médical et les patients. Mais l'absence de traduction des termes médicaux dans les langues nationales est considérée par DIOP comme un handicap pour les professionnels de la santé et les patients. "Les premiers sont confrontés à d'énormes difficultés pour expliquer les faits médicaux, tandis que les autres ont un problème, particulièrement avec la compréhension", dit DIOP (2016: 105).

### **3. L' image, porteuse de sens en elle-même**

Si dans la vision d'André Moussa DIOP la langue sépare, pour la linguiste Sanda -Maria ARDELEANU la langue est un "principe unificateur". "Le renouvellement total, dont nous sommes peu à peu devenus conscients au cours des dernières années, se réfère à la langue en tant que «principe unificateur» dans un monde nouveau où les contacts inter-linguistiques et interculturels sont devenus la norme. Les langues ne sont plus aujourd'hui considérées en fonction de leur origine ou de leurs formes d'expression, mais elles tiennent compte également de leur capacité à exprimer une culture, elles se mélangent en faveur de la communication avec d'autres langues pour répondre aux besoins de la transmission de messages d'un locuteur à l'autre", considère -t-elle. (ARDELEANU, 2015:61).

De notre point de vue, en ce qui concerne "le principe unificateur" de la langue, nous pouvons parler grâce à l'imaginaire. Selon Gilbert DURAND, si dans le langage le choix du signe est insignifiant, car celui-ci est arbitraire, la situation n'est jamais la même dans le

domaine de l'imagination, "où l'image - si dégradée qu'elle soit dans la conception de certaines personnes - elle est elle-même porteuse d'un sens qui ne doit pas être recherché en dehors de la signification imaginaire" (DURAND, 1977: 34). L'anthropologue souligne que dans le symbole constitutif de l'image il y a "une homogénéité du signifiant et du signifié au sein d'un dynamisme organisateur ", par lequel l'image est totalement différente du signe arbitraire. (1977: 35)

"Si la liberté ne se réduit pas à une chaîne brisée, une chaîne brisée représente cependant la liberté, c'est le symbole – c'est- à-dire une harmonie du sens- liberté", DURAND résume plastiquement cette théorie. (1977: 35)

Donc, dans le langage, la métaphore et l'analogie jouissent d'une existence tout à fait légitime, et le langage figuratif de la pensée apporte une réelle proximité à ce sujet, il ne les sépare pas. La capacité de l'homme à maîtriser dès un jeune âge les structures linguistiques pourrait survenir, selon Claude LÉVI -STRAUSS dans "Corsi e ricorsi / Sur les traces de Vico" (Volume *Nous sommes tous des cannibales*) de "quelques instructions codées dans sa cellule germinale" (2014: 260). "Le problème du patrimoine génétique se pose dès qu'on approche les bases du langage humain. L'isomorphisme trouvé entre la structure du code génétique et celle sous-jacente à tous les codes verbaux du langage humain va bien au-delà d'une simple métaphore. Il nous pousse à concevoir cette architecture universelle comme un héritage moléculaire de Homo sapiens (et déjà de Homo erectus, sinon même de Homo habilis, chez, qui paraît-il, les circonvolutions du cerveau dont dépend l'utilisation de la langue étaient déjà présentes). Les structures linguistiques seraient modélisées selon les principaux structurels de la communication telle qu'elle fonctionne sur une échelle moléculaire", d'après la théorie de l'anthropologue français.

Une fois ce point de vue est accepté, la distance entre la médecine traditionnelle de n'importe quel coin du monde, et la médecine moderne ne nous semble plus si grande.

Pour mieux suivre le fil rouge de ces codes qui condensent l'expérience professionnelle, nous nous sommes arrêtés de nouveau chez Claude LÉVI - STRAUSS, qui, dans sa livre *Pensée sauvage*, présente des produits naturels utilisés par les peuples sibériens à des fins médicinales. Ils illustrent, dit LÉVI - STRAUSS, par leur définition précise et la valeur spécifique qu'on leur a assignée "les soins, l'ingéniosité, l'attention aux détails et les traits distinctifs que les observateurs et les théoriciens ont dû montrer à ces sociétés". Il s'agit des araignées et des vers blancs avalés (itelmeni et iYakoutie - contre la stérilité); graisse de coléoptère noir (ossètes – contre la hydrophobie); cafards écrasés, la vésicule de poulet (des Russes de Surgut - les abcès

et la hernie); vers rouges macérés (Yakoutie - contre le rhumatisme); gall de brochet (Bouriates - maladies de l'œil); escargots, écrevisses avalés vivants (Russes en Sibérie - contre l'épilepsie et toutes les maladies); touches à bec de pic, avec le pic sanguin, insufflations nasales avec de la farine de pic momifié, l'oeuf de koukcha avalé (les Yakoutie - contre les maux de dents, les scrophules, les maladies des (chevaux) voies respiratoires et la tuberculose); sang de perdrix, sueur de cheval (oiroṭi - pour la hernie et les verrues); pigeon étuvé (Bouriates - contre la toux); la farine de patte écrasée de l'oiseau tilégous (Kazakhs - contre la morsure de chien enragé); chauves-souris sèches, suspendues au cou (Russes de Altai - contre la fièvre); instillations par l'eau d'un stalactite accroché au nid de l'oiseau Remiz (oiroṭi - maladies de l'œil). Pour les Bouriates, en se limitant seulement à l'ours, sa chair en possède sept, le sang cinq, la graisse neuf, le cerveau douze, le gall dix-sept, et les cheveux deux propriétés thérapeutiques distinctes. Les indigènes Kalari recueillent, toujours de l'ours, ses fientes d'hibernation pour le soin de la constipation. Un répertoire également si riche se trouve dans une étude réalisée par Loeb sur une tribu africaine, mentionne LÉVI - STRAUSS. (2001: 20-21).

En outre, dit le célèbre anthropologue français, "le vrai problème n'est pas de savoir si la touche d'un bec de pic guérit les maux de dents, mais si, à partir d'un certain point de vue, il est possible « d'établir une liaison » entre les becs de pics et les dents de l'homme (congruence dont la formule thérapeutique est seulement une application hypothétique, entre autres) et d'introduire au moyen de ces groupes de choses et des êtres, un début d'ordre dans l'univers; la classification, telle qu'elle soit, possède une vertu en soi, en rapport avec le manque de classification ". (2001:21).

#### **4. Conclusions**

En les abordant sous l'angle des propriétés communes, on pénètre plus facilement dans des formes de pensée qui semblent très étrangère. Ainsi, au lieu d'opposer la magie et la science, il est préférable de les considérer parallèles, "en tant que deux façons de savoir, inégales en ce qui concerne les résultats théoriques et pratiques (parce que, de ce point de vue, il est vrai que la science réussit mieux que la magie, bien que la magie précède la science, dans le sens où elle réussit parfois), mais pas par le type d'opérations mentales que les deux supposent et qui se distinguent moins par leur nature, mais par la fonction des types de phénomènes auxquels elle s'applique " ( STRAUSS 2001: 25).

Dans cette logique, nous aboutissons à la même conclusion élaboré par l'anthropologue Lucian BOIA: que la raison portait une bataille sans pitié contre les vieilles configurations de l'imaginaire: les croyances religieuses, les traditions folkloriques, les mythes et les

superstitions. Mais à l'endroit qui est resté libre, de nouvelles constructions mythiques, ont été érigés, très différentes, mais, en même temps, très proches des constructions traditionnelles. "La raison n'a fait, finalement, (il n'y avait pas d'autre choix), que récupérer et commander (disposer) selon ses propres règles - géométriques, mécaniques, cartésiennes matérialistes - tous les fantasmes essentiels de l'humanité". (BOIA 2000: 65)

De toute évidence, nous continuerons à penser en termes de "nous" et "les autres", l'identité nationale ne disparaît pas. Dans ce paysage on peut insérer la célèbre déclaration de Anna-Marie HOUDEBINE, citée par Sanda -Maria ARDELEANU: "chaque orateur a sa propre langue", afin d'argumenter la redéfinition de la relation entre le locuteur et le langage, la source et le fondement de la théorie du langage imaginaire. (2015: 29).

La langue, dit ARDELEANU, "est une institution publique de degré zéro" dû au fait que la langue est "le signe suprême de l'identité des peuples et des communautés du monde entier" (2015: 19), et la compétence inter discursive des locuteurs est directement liée au contexte entier des productions discursives: la culture, l'éducation, l'environnement socio-professionnel moyen, expériences de vie, qui conduisent à la formation de la pratique discursive qui a toujours au centre un locuteur.(ARDELEANU, 2015: 23).

Celle-ci est la clé, à notre avis, avec laquelle on peut accéder à la communication optimale entre patient-médecin, si nécessaire et aujourd'hui, lorsque les migrations et la libre circulation des personnes ont conduit à une composante ethnique de plus en plus diversifiée des populations et du mélange du bagage culturel.

## ***Bibliographie***

\*\*\* ***Dictionnaire explicatif de la langue roumaine***, 2012, Edition Univers Encyclopédique Gold, Bucarest

ARDELEANU, S.M., 2015, ***De l'Imaginaire linguistique à la dynamique des Discours***, Editeur Editions Universitaires Européennes

BOIA, L., 2000, ***Pour une histoire de l'imaginaire***, traduit du français par Tatiana Mochi, Edition Humanitas (Pour une histoire de l'imaginaire, Société d'édition Les Belles Lettres, 1998)

DIOP, A.M., 2016, "Langues et stratégie communicative dans le milieu médical sénégalais", dans **ANADISS, Revue du Centre de Recherche Analyse du Discours**, no.22 / 2016 Editeur Université Suceava



DURAND, G., 1977, *Les structures anthropologiques de l'imaginaire. Introduction à l'arhetipologia générale*, Edition Univers, Bucarest

LÉVI-STRAUSS, C., 2001, *La pensée sauvage*, traduit par I. Pecher, Edition Polirom

LÉVI-STRAUSS, C., 2014, *Nous sommes tous des cannibales, précédé par Le Père Noël supplicié*, traduit par Giuliano Sfichi Polirom Iași

"Etude sur la relation médecin-patient", 2012  
[http://aims.ro/download/Studiu\\_Medic\\_Pacient.pdf](http://aims.ro/download/Studiu_Medic_Pacient.pdf) consulté le 2 Février, 2017

"Le serment d'Hippocrate", Texte, Traduction et l'interprétation par L. Edelstein, suppléments au **Bulletin de l'histoire de la médecine** no.1, 1943).[http://en.wikipedia.org/wiki/Hippocratic\\_Oath](http://en.wikipedia.org/wiki/Hippocratic_Oath) consulté le 2 Février, 2017