

# Vérités diverses et diversité des pratiques de communication



Jean Martin

Récemment ont paru dans ce journal des contributions sur la manière dont des professionnels, pourtant du même domaine, éprouvent des sentiments mélangés les uns vis-à-vis des autres, s'agissant de la manière de s'exprimer [1, 2]. B. Kesseli demandait si la situation est comparable dans la langue de Molière. Pour l'essentiel et sous réserve de termes enracinés dans un terroir donné, nous employons les mêmes mots que nos voisins français; par contre, les tournures et accents, eux, sont différents – et permettent des diagnostics extemporanés. Noter aussi les modes différents du tutoiement entre adultes, au moins chez ceux de ma génération: cela ne se faisait pas sans passer par le rite explicite du «schmolitz» alors que cela vient rapidement et tacitement aux Québécois et aux Belges; mais les choses ont changé ici aussi et le tutoiement vient de routine chez les adultes jeunes. Noter que le fait que les anglophones n'aient pas cette modalité amène son lot de différences dans la relation, par exemple en rapport avec l'emploi du prénom.

Les vérités sont diverses. Plus fondamentalement, les illustrations abondent de ce que «Vérité en deçà des Pyrénées, erreur au-delà», comme l'a dit Pascal. Avant lui, le grand Montaigne, observateur formidable de lui-même et de la société, a dit à propos de confrontation des cultures: «Chacun appelle barbare ce qui n'est pas de son usage.»

Chez les Anglo-saxons: «One man's meat is another man's poison» (très actuel de le relever alors que le scandale des lasagnes vient de mettre en évidence l'horreur des Anglais à l'idée de manger du cheval). Des Etat-Unis: «A meridian decides the truth.» Diderot s'est détaché du christianisme en tirant les conséquences de l'observation que, s'il était né sous d'autres latitudes ou longitudes, sa tradition religieuse aurait été tout autre.

*S'adapter donc à une société polyglotte et multicolore.* «If civilization is to survive, we must cultivate the science of human relationships – the ability of all peoples, of all kinds, to live together, in the same world at peace» (Franklin Roosevelt). De l'autre côté de l'Atlantique, on entend souvent «When in Rome, do as the Romans do»; ce qui a son bon côté (adaptez-vous aux habitudes de ceux avec qui vous vivez) et son moins bon côté (conformez-vous, suivez de manière moutonne).

*La communication / sensibilité interculturelle* est une compétence indispensable, en général et dans notre métier, facette majeure de la «good clinical practice». A propos de l'article de Diem et al., on

peut citer G. B. Shaw disant que Britanniques et Américains sont «separated by a common language» ou rappeler la petite méchanceté qui dit que les Suisses s'entendent bien parce qu'ils ne se comprennent pas.

*Des pièges.* Le risque (constant) de ne pas écouter: «La réponse est non, mais quelle est la question?» (Woody Allen). G. B. Shaw: «The single biggest problem in communication is the illusion that it has taken place.» Selon l'expert du management Peter Drucker, «the most important thing in communication is hearing what isn't said.» Un autre: «Extremists think communication means agreeing with them.»

*Ne pas pactiser avec le mensonge.* Recommandation iconoclaste de Groucho Marx: «Le secret pour réussir dans la vie est l'honnêteté et le fair-play. Si vous pouvez les feindre/simuler, vous avez gagné.» Pour ma part, j'ai mal vécu lors de contacts dans l'un ou l'autre pays, y compris en Europe, l'expérience que la non-vérité faisait partie intégrante des relations quotidiennes.

Dans ma fonction antérieure où j'étais souvent sollicité pour un avis dans des situations délicates ou litigieuses [3], une de mes recommandations standards était de ne pas mentir. Corollaire, savoir répondre «Je ne sais pas» quand on ne sait pas ou qu'on est incertain – même si l'interlocuteur est surpris qu'un grand professionnel ne sache pas. Se souvenir aussi que, pour être menteur, il faut avoir bonne mémoire! Et ne pas oublier le potentiel délétère des secrets, de famille et autres, sachant que le plus souvent, ceux qu'on veut laisser dans l'ignorance ont tout compris ou que les doutes les rongent.

*En médecine.* William Osler: «Ecoutez le patient, il vous donne le diagnostic.» Sur le même sujet, la formule qui dit que quand on pose des questions, on n'obtient que des réponses. De quoi on peut rapprocher (Osler encore): «It is much more important to know what sort of a patient has a disease than what sort of a disease a patient has.» Près de nous, rappelons l'usage péjoratif il y a quelques décennies du terme «syndrome transalpin», censé décrire ce qui était vu comme la pusillanimité des travailleurs migrants italiens.

Note pratique pour finir: «Science may never come up with a better office communication system than the coffee break.» (Earl Wilson)

Jean Martin,  
ancien médecin cantonal et membre de la rédaction

- 1 Diem N. et al. Der kleine Unterschied. Bull Méd Suisses. 2013;94(1/2):313.
- 2 Kesseli B. Old Shatterhand et les fils de Tell. Bull Méd Suisses. 2013;94(7):268.
- 3 Martin J. Quand il s'agit d'apprécier, d'arbitrer, de conseiller... Bull Méd Suisses. 1998;79(11):480-3.

jean.martin[at]saez.ch