

Parce que c'est

tellement

difficile

d'en

parler...

Des vidéos à 360° pour perfectionner sa communication en pédiatrie¹

1. Ce nouveau dispositif a été testé dans un premier temps dans le cadre d'un projet mené par l'ULiège (sous la promotion de Sylvie Willems-Clinique Psychologique et Logopédique Universitaire) sur la thématique de l'annonce de mauvaises nouvelles chez l'adulte, avec la participation de HELMo.

Bien communiquer, c'est déjà soigner...

En matière de santé, la qualité des soins ne repose pas uniquement sur des compétences techniques. Il est à présent acquis que les compétences non-techniques, notamment la communication, jouent un rôle prépondérant. Elles favorisent l'adhésion du patient et de son entourage, accélèrent la rémission et diminuent les ressentis négatifs et les plaintes.

Pourtant, de nombreuses études déplorent un manque de formation aux compétences relationnelles des médecins, infirmiers et psychologues. Ces compétences, en effet, ne sont pas innées, mais doivent être enseignées et entraînées selon des méthodes spécifiques.

Le cas particulier de la pédiatrie

Bien entendu, communiquer avec des enfants, surtout lorsqu'il s'agit de sujets pénibles, nécessite davantage de pédagogie, de tact et d'empathie qu'avec des adultes, mais ce n'est pas la seule spécificité de la communication en clinique pédiatrique. La communication, en pédiatrie, a toujours une structure triangulaire. Elle met en présence le soignant, le petit patient et ses parents ou son tuteur.

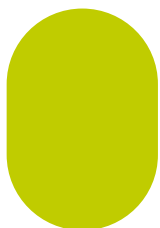
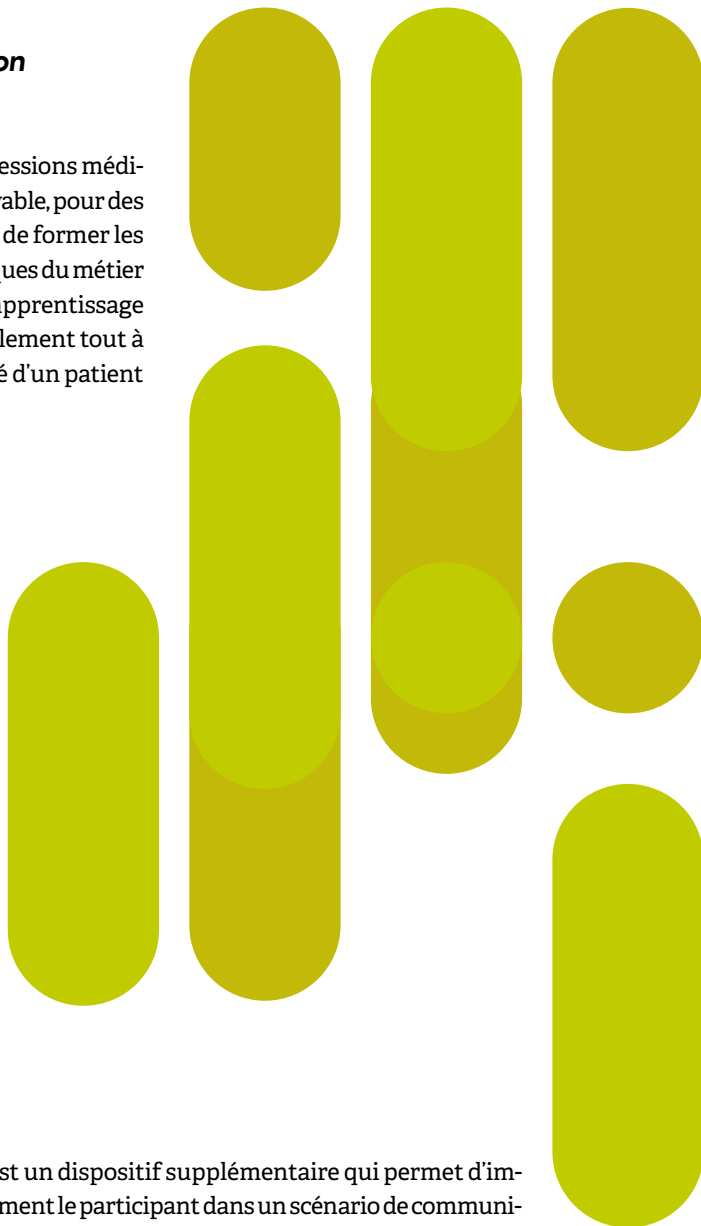
Communiquer adéquatement dans cette relation triangulaire, tenir compte conjointement des intérêts de l'enfant, des spécificités des parents, du tissu familial et des interactions subtiles qui se tissent entre ces différents acteurs demande des compétences très spécifiques qui ne peuvent pas être acquises de manière strictement théorique mais qui nécessitent d'être travaillées concrètement par la confrontation à des situations pratiques.

L'intérêt de la simulation et de la vidéo à 360°

Dans la formation aux professions médicales, il est souvent inconcevable, pour des raisons éthiques évidentes, de former les étudiants aux réalités pratiques du métier à partir de patients réels. L'apprentissage par essai-erreur est naturellement tout à fait proscrit lorsque la santé d'un patient est en jeu...

C'est pourquoi la formation aux métiers de la santé recourt de plus en plus souvent à des dispositifs de simulation qui peuvent prendre des formes diverses : des mannequins haute-fidélité, des jeux de rôle avec des acteurs (patients standardisés) ou des plateformes virtuelles par exemple.

La vidéo à 360° est un dispositif supplémentaire qui permet d'immerger virtuellement le participant dans un scénario de communication extrêmement crédible. Bien que performant et relativement bon marché, il est encore peu répandu en simulation médicale. Il serait donc intéressant de le développer davantage et de constituer une bibliothèque de scénarios de communication « types » en pédiatrie, dans lesquels les étudiants pourraient se plonger et interagir pour exercer leurs compétences communicationnelles de manière contrôlée.



L'importance méthodologique des patients-partenaires

Dans un tel projet, de nombreuses compétences doivent être mobilisées conjointement : une expertise pédagogique, des capacités technologiques, voire artistiques, des capacités scientifiques tant médicales que communicationnelles, etc.

Néanmoins, la difficulté la plus délicate à surmonter est de nature méthodologique : comment élaborer des scénarios qui satisfassent aux objectifs visés ? Il ne suffit pas qu'ils soient fidèles aux situations rencontrées en pédiatrie, il faut également qu'ils permettent de discriminer les stratégies communicationnelles opportunes et inopportunes en tenant compte des spécificités de la « relation triangulaire » qui caractérise la communication en pédiatrie.

Le dispositif méthodologique envisagé pour construire et valider les scénarios est d'avoir recours non seulement à des spécialistes de la communication et à des spécialistes de la pédiatrie, mais également à une troisième figure d'expertise : les patients-partenaires.

On appelle « patients-partenaires » des malades qui, outre la relation thérapeutique, nouent avec le corps médical une relation spécifique de partenariat, reconnue institutionnellement, dans laquelle ils occupent une position de formateurs, de chercheurs et d'enseignants. De plus en plus fréquents dans le monde hospitalier, les patients-partenaires sont une ressource précieuse pour former le personnel médical aux compétences non-techniques et améliorer la qualité des soins. Ils sont des auxiliaires indispensables pour valider et co-construire les scénarios communicationnels.