

Les mots justes

Une partie fondamentale des métiers de soignants réside dans les mots : l'écoute attentive des mots du patient d'abord, puis les mots qui répondent, qui informent, qui expliquent, qui conseillent, qui apaisent. Dans leurs relations avec les patients, les soignants à l'écoute cherchent à employer les mots les plus faciles à comprendre pour réussir à transmettre une information.

À côté des mots justes, des mots qui apaisent, qui soignent, qui éclairent, qui font avancer, il y a les mots qui blessent, qui cachent, qui trompent, qui simplifient à l'excès. Certains professionnels de la politique, des médias, du marketing, ainsi que des charlatans, le savent et peaufinent leurs “éléments de langage”, leurs “petites phrases”, leurs “punchlines”, leur “narratif”, leur “argumentaire”.

À chacun d'apprendre à déchiffrer les réalités, les visions et les intentions cachées derrière ces mots fabriqués, qui cherchent à imposer et banaliser une vision particulière du monde, à faire passer des slogans pour des pensées, des vessies pour des lanternes, de la poudre de perlimpinpin pour des panacées.

Méfions-nous des mots impensés, qui sont imposés comme des évidences, mais qui n'en sont pas. Et choisissons bien nos mots de soignants, au plus près de ceux de chaque patient.

L'équipe Compétence 4 emploie une liste de mots collectivement réfléchis, parfois à contre-courant des habitudes. Par exemple, nous ne disons pas « *effet secondaire* », mais « *effet indésirable* », parce que la survenue d'un tel effet n'est pas “secondaire” pour les patients. Nous ne disons pas « *anticancéreux* », mais « *antitumoral* », pas « *antidiabétique* » mais « *hypoglycéiant* », etc., pour prendre de la distance par rapport à l'efficacité réelle du médicament. Nous ne disons pas « *laboratoire* », mais « *firme* » pharmaceutique, parce que de plus en plus d'acteurs dans ce domaine ont une dimension financière plus déterminante que leur activité scientifique.

Nous ne disons pas « *innovation* », mot séduisant mais creux, omniprésent dans le discours dominant aujourd'hui, mais préférons « *progrès tangible pour les patients* », qui décrit beaucoup mieux ce qui compte en pratique de soins. Et rappelle davantage aux responsables politiques, aux firmes et aux soignants, leurs responsabilités vis-à-vis des patients.

Compétence 4