

## Editorial. Le cabinet du pédiatre: un lieu de rencontre

**Traductrice:** Marina Puertas Martínez

Quelques fois, on dirait que nous habitons au « Royaume de l'incommunication ». Il est de plus en plus difficile d'engager des dialogues fructueux avec nos partenaires, nos enfants, nos amis, nos collègues et, bien sûr, avec les patients que nous recevons tous les jours; et pourtant les pédiatres connaissent mieux ces familles que, peut-être, un proche parent quelconque. L'absence du temps, l'hâte, la culture de l'immédiateté (qu'implique une utilisation inadéquate du service des urgences) et la massification provoquent, la plupart du temps, que nos cabinets soient cela qu'elles ne devraient pas être: un lieu de désaccord.

Le facteur temps et l'organisation des services jouent un rôle important dans la genèse de quelques-unes des disputes que nous avons avec les familles que nous recevons. Et elles le savent. Mais aussi elles pressentent que cela n'est pas tout. Nous sommes ici, nous-mêmes, les médecins, celui ou celle qui s'assoit dans l'autre côté de la table, avec ses préjugés, valeurs, obsessions, étiquettes... Les familles nous connaissent bien. Les familles perçoivent fréquemment que nous ne mettons pas longtemps à les interrompre quand elles commencent à raconter cela qu'il leur arrive. Nous sommes à court de temps. Quelques fois, nous sommes conscients qu'il n'est pas facile d'explorer des nouveaux domaines de connaissance ni des nouveaux modèles d'éducation quand nous avons devant nous une famille rurale qui est lacto-ovo-végétarien, ou une autre qui arrive au cabinet après avoir surfé sur Internet. Mais quelques fois, aussi bien eux que nous, tous avons l'opportunité de découvrir que quelques consultations son sacrées et, ainsi, demandent d'arrêter l'horloge et, pourquoi pas, le monde.

Tous ensemble, les familles et les professionnels, gagnerions si nous déclarions le espace où nous développons notre activité clinique comme un espace sans appels téléphoniques, sans portes qui s'ouvrent sans permission, sans malentendus, sans diagnostics étiquetés et sans cantonnements. Plusieurs de ces situations mutilent des phrases magiques ou envahissent l'intimité et le doleur de ces yeux rouges qui pleurent à chaudes larmes.

Il serait positif d'expulser de cet espace, qui est notre cabinet, la notoriété démesurée, le paternalisme écrasant

et l'égoïsme. Et cultiver l'écoute active, l'empathie, l'humilité et la sincérité avant tout et de la part de tous: familles et professionnels.

Le cabinet serait un environnement qui pourrait favoriser le dialogue et la compréhension mutuels, une base pour tout acte médical. Il serait aussi un lieu où les gens qu'y arrivent seraient accueillis avec courtoisie et amabilité.

Là-bas, on faciliterait que tous, professionnels et familles, puissent s'écouter mutuellement avec calme et se regarder avec confiance et intérêt légitime. Ainsi, les fondations pour une communication efficace et de qualité seraient construits et, de cette manière, notre cabinet serait un lieu de rencontre.

Si le médecin s'implique plus avec les doutes et les peurs des parents, s'il recherche mieux sur leurs attentes et partage ses découvertes, la compréhension mutuelle sera plus facile. Ainsi, cette possible méfiance de la part des parents qui « savent beaucoup » serait éliminée et substituée par l'étonnement de découvrir cela que l'intérêt légitime des médecins par rapport a leurs enfants leur a fait rechercher.

Le médecin pourrait proposer et négocier, car de cette manière, quelques fois, la poursuite du traitement recommandé est beaucoup mieux. Le médecin offrirait plus d'outils et moins de prescriptions, seulement les nécessaires, aux familles afin qu'elles prennent des décisions. Nous serions attentifs aussi aux émotions comme aux mots, aussi à la musique comme aux paroles.

Les familles arriveraient au cabinet avec joie, confiance et initiative à cette rencontre émotionnante qui, bien que répétée jusqu'à la satiété, est nouvelle et naissante, se développe et termine d'une manière différente chaque fois. Les familles devraient proposer au préalable les objectifs qu'elles veulent, noter les doutes et exposer dans ce moment, pourquoi pas, les angoisses et frustrations par rapport à l'éducation de leurs enfants.

Une fois, quelqu'un dit que le dialogue est le mieux chemin pour résoudre les problèmes et nous, aussi bien les familles que les professionnels sanitaires, savons beaucoup de cela. Probablement il serait bon que nous essayions de transformer nos rencontres dans des moments « spéciaux »,

dans lesquels la communication aimable et respectueuse coulent, où le temps soit gelé sans nous préoccuper que le royaume de l'incommunication continue à tourner et tourner dehors, avec ses misérables minutes. Ainsi, tous sortirions du cabinet enrichis et fortes. Nous (familles et pédiatres) devrions peut-être exiger aux administrations un peu plus de temps et un environnement plus aimable afin que cette rencontre facilite l'authentique médecine, comme science et comme art, et puisse devenir un chemin de collaboration et croisement pour tous.