

# PRÉFACE



La vie est souvent étrange, faite de méandres et de circularité qui résonnent à distance temporelle dans un même espace de cohérence.

Dans les années 1990, j'étais responsable aux Autorités européennes de l'aviation civile pour traduire le bénéfice des études académiques accumulées depuis les années 1940 sur les erreurs humaines, particulièrement celles liées à la communication entre les membres d'équipage du cockpit. À cette époque, les statistiques montraient déjà que plus de 50 % des accidents aériens étaient liés à des comportements inadéquats, une coopération déficiente et une communication non standardisée et exposée à toutes les interruptions et erreurs possibles. Pour réduire ce risque, les formations de type *Crew Resource Management* (CRM) destinées à améliorer la coopération et la communication se sont imposées dans le paysage des formations obligatoires des pilotes.

Mais qu'on ne se trompe pas, le sujet de la communication est vaste, très vaste, et beaucoup plus complexe à enseigner qu'on ne l'imagine.

Car la communication n'est pas qu'un échange de mots, de sens, de schémas émetteur-récepteur ; elle est aussi porteuse de l'essence de toute la vie sociale et coopérative par son ton, par son moment, par l'écoute et la disponibilité qu'elle réclame de l'autre, par les mots choisis, par les non-dits volontaires et ceux qui renvoient au « tacite » (ce qu'on n'a plus besoin de dire mais que l'autre devine).

Rien n'est vraiment nouveau en la matière ; les théories et les acquis fondamentaux en matière de communication ont déjà plusieurs décennies. Le célèbre modèle émetteur-récepteur de Shannon et Weaver date de 1949 et son optimisation par le modèle de Berlo – qui ajoute le rôle central du contexte dans cette relation émetteur-récepteur – date de 1960.

Mais il reste vrai que toute industrie, toute activité sociale, toute équipe et toute relation humaine, y compris dans le plus intime du couple et de la famille, quand elle doit s'installer et durer dans le temps, nécessite de faire des efforts et de cadrer l'outil langagier.

Dans cet univers de complexité de la langue, rien n'est totalement inné, spontané, efficace d'emblée. L'apprentissage et la formation sont nécessaires. On sait marcher et parler... mais on est tous largement inégaux dans la pratique de ces savoirs de base. C'est la leçon de toutes les industries qui ont voulu progresser sur ce domaine.

L'aéronautique, que l'on cite si souvent, a mis 20 ans pour récupérer les savoirs universitaires, et les imposer en formation à tous ses professionnels avec des standards pédagogiques validés. Le nucléaire, les industries chimique et pétrolière, les transports guidés, ont suivi ces apports avec un décalage d'une bonne dizaine d'années, avec à chaque fois un travail d'appropriation et d'application à leur domaine propre.

C'est maintenant le tour de la médecine, et c'est tant mieux. Là, comme ailleurs, plus de 50 % des événements indésirables associés aux soins (EIAS) sont liés à la coopération et la communication déficiente. Et on ne sera pas surpris en lisant ce manuel que l'anesthésie soit à la tête de la production d'idées, de concepts pédagogiques, tant cette spécialité s'est donnée – et a réussi – depuis déjà 10 ans à tenir le rôle de leader dans l'importation des concepts de facteurs humains au domaine médical.

Ce livre est un régal, une somme d'expériences sans pareille qui mélange le savoir théorique et son portage avec des exemples de tous les jours, et qui fera sens pour tous les professionnels. Ce n'est pas la première contribution sur le sujet ; on pense, par exemple, à la grille SBAR (SAED en français) déjà préconisée depuis 8 ans pour standardiser le langage médical au niveau international ; mais c'est de loin l'ouvrage le plus complet et le plus accessible à tous.

Merci à Jérôme Cros pour cette contribution précieuse, qui arrive au bon moment pour changer les esprits et mettre la rigueur nécessaire pour améliorer le travail collectif en médecine.

René Amalberti

Directeur de la Fondation pour une culture de sécurité industrielle

Shannon C, Weaver W. *The mathematical theory of communication*. Urbana, USA : University of Illinois Press, 1949.

Berlo D. *The process of communication*, New York, USA : Holt, Rinehart and Winston Inc, 1960.