

Coordination
rédactionnelle :
† Marc Archinard

La voix de mes patients : une source importante d'informations ?

B. Zei Pollermann

La voix est un des canaux de communication essentiels avec nos patients. Elle est toujours là, chargée de signaux, de couleurs, d'affects. Et pourtant, y sommes-nous assez attentifs ? En particulier dans des situations de consultation difficile, comme l'annonce d'un événement significatif, la négociation autour de l'adhérence, etc. ?

Dans la communication verbale, la voix humaine porte simultanément des informations sur l'état psycho-physiologique de celui qui s'exprime (le locuteur), et sur la qualité de son adaptation au contexte social ou culturel. Physiologiquement, elle porte l'empreinte de trois systèmes : la respiration, la phonation et l'articulation. Chacun d'eux détermine certains traits acoustiques de la parole : les *patterns* respiratoires influencent les variations dans l'intensité et la hauteur de la voix ; l'activité des muscles thyro-aryténoïdiens détermine la hauteur vocale ; les organes articulatoires produisent des modifications du timbre vocal et de la qualité de la voix, globalement. Il est actuellement acquis que le fonctionnement de ces trois systèmes dépend de l'état émotionnel et des attitudes cognitives du sujet.

Du point de vue socio-culturel, la voix reflète les processus mis en œuvre pour régler l'interaction, grâce à l'adaptation mutuelle des interlocuteurs.¹ Ceux-ci vont d'autant plus apprécier leur échange, que la hauteur respective de leurs voix sera accordée (par accommodation).² Pour les intonations, le récepteur d'un message manifeste plus souvent son accord non verbal avec le locuteur quand ce dernier a tendance à terminer ses phrases sur un ton descendant.³ Giles⁴ précise que l'adaptation du style vocal permet d'obtenir une reconnaissance sociale, d'augmenter l'efficacité de la communication et de maintenir une identité sociale positive.

La voix (celle du patient, mais aussi

celle du médecin !) joue un rôle capital dans la rencontre clinique. Des analyses informatisées de la voix des patients ont permis d'identifier et de quantifier leurs émotions pendant des séances de psychothérapie.⁵ Une étude conduite par les auteurs auprès de patients diabétiques a montré que ceux qui souffrent d'une neuropathie autonome éprouvent des difficultés à exprimer leurs émotions par leurs intonations vocales,⁶ privant ainsi leur entourage... et leurs soignants, d'importants indices de leur situation affective du moment. Dans une étude pilote⁷ de la voix de patientes atteintes d'un cancer du sein, nous avons identifié des indices vocaux en rapport avec les différents modes de *coping* (façons de faire face à la maladie). Cela nous a permis de distinguer les personnes avec un style

actif et adaptatif de celles qui s'adaptent moins facilement à leur nouvelle situation. L'enjeu de cette différence : des écarts impor-

nants de bien-être psychologique et relationnel entre les deux groupes de malades.

De votre côté, n'oubliez pas que votre voix est un facteur important de la qualité de vos consultations. L'anxiété perceptible chez des médecins qui recevaient des patients dépendant de l'alcool était positivement corrélée avec l'adhérence de ces derniers à un programme spécialisé,⁸ tandis qu'une voix « factuelle et professionnelle » se révélait nettement moins convaincante !

➤ **“ Votre voix est un facteur important de la qualité de vos consultations ”**

Bibliographie :

- 1 Cappella JN. Mutual influence in expressive behavior: Adult-adult and infant-adult dyadic interaction. *Psychol Bull* 1981 ; 89 ; 101-32.
- 2 Gregory SW, Webster S, Huang G. Voice pitch and amplitude convergence as a metric of quality in dyadic interviews. *Language and Communication* 1993 ; 13 ; 195-217.
- 3 Rosenfeld HM. Conversational control functions of nonverbal behavior. In: Siegman AW, Feldstein S, eds. *Nonverbal behavior and communication*. Hillsdale, NJ: Lawrence Erlbaum Associates, 1987.
- 4 Giles H, Mulac A, Bradac JJ, Johnson R. Speech accommodation theory: The first decade and beyond. In: McLaughlin ML, ed. *Communication Yearbook* 10. Newbury Park, CA: Sage, 1987 ; 13-48.
- 5 Roessler R, Lester JW. Voice predicts affect during psychotherapy. *J Nerv Ment Dis* 1976 ; 163 ; 166-76.
- 6 Zei B, Archinard M. Emotional consequences of diabetic neuropathy. *Psychosom Med* 2001 ; 63 ; 186.
- 7 Bernhard J, Zei B. Voice analysis in patients with early breast cancer: A new approach to study bio-psychosocial interactions (soumis pour publication).
- 8 Milmo S, Rosenthal R, Blane HT, Chafetz ME, Wolf I. The doctor's voice: Postdictor of successful referral of alcoholic patients. *J Abnorm Psychol* 1967 ; 72 ; 78-84.

Adresse :

Mme Branka Zei Pollermann
Clinique de psychiatrie d'accueil et d'urgences
Unité de psychiatrie de liaison
Département de psychiatrie
Hôpital cantonal universitaire
51, Boulevard de la Cluse
1205 Genève