Entre...O.R.L

N°9

LE BIMESTRIEL DE L'ACTUALITÉ O.R.L

IA et empathie... vers la fin de l'humain ?

Nul ne saurait aujourd'hui contester les formidables avancées que provoque l'irruption de l'IA dans le monde médical. Certaines disciplines en ont d'ores et déjà bénéficié mais à terme c'est toute la médecine – et la santé en général - qui vont s'en trouver bouleversées. Des nombreux avantages que l'on en attend, celui de soulager le praticien de certaines tâches annexes qui encombrent son quotidien (tâches administratives, frais de secrétariat, correspondances, etc.) est l'un des plus intéressants en ce qu'il lui permettrait alors de se consacrer pleinement à la prise en charge « holistique » de son patient. Ce dernier, outre qu'il aura une confiance accrue dans des décisions diagnostiques et thérapeutiques prises à l'aune des données scientifiques les plus récentes, se sentirait mieux écouté et compris. Ainsi, le résultat « global » de l'acte médical humain enrichi de l'IA s'en trouverait amélioré.

Homo medicus irreparabile ?

En réalité, les performances apparemment illimitées de l'IA et de ses dérivés, ChatGPT notamment, conduisent aujourd'hui à se demander si cet ultime « reste à charge médical », ce dernier pré carré hippocratique ne seront pas un jour assurés par un confrère numericus. En d'autres termes, l'IA est-elle susceptible de remplacer le médecin « sapiens » dans toute l'étendue de sa prise en charge, c'est-à-dire de faire également preuve d'empathie à l'égard du malade ?

Cette question provocatrice découle notamment de l'étude publiée dans le JAMA en juin 2023 suggérant que les réponses apportées par ChatGPT (Generative Pre-trained Transformer) à des questions posées par 200 patients concernant leurs problèmes de santé étaient jugées par ceux-ci significativement supérieures en termes de qualité et surtout d'empathie à celles fournies par 200 médecins… Même si des biais méthodologiques atténuaient la

EN DEUX MOTS

- La question posée par l'irruption présente et à venir de l'IA dans tous les secteurs de la médecine est de savoir si elle sera capable d'assumer également la composante holistique de toute prise en charge médicale.
- Il est d'ores et déjà établi qu'elle remplit tous les critères *cognitif, émotionnel et compassionnel* de l'empathie dite naturelle, c'est-à-dire humaine.
- Elle ne comporte aucun coût émotionnel et temporel et reste parfaitement objective et neutre.
- Aussi sacrilège que cela puisse paraitre, ce sont les évolutions sociétales, économiques, démographiques et technologiques qui définiront la place de l'IA dans la plénitude de l'acte médical de demain.

valeur formelle des conclusions, il reste que cette étude suggérait que l'IA était apparemment capable d'engager un dialogue émotionnel avec le malade… jetant du même coup un pavé dans le jardin de la médecine dite « narrative », fondée sur l'interlocution active avec le patient, sur l'écoute attentive de son histoire de vie…

Empathie naturelle…

Quoique sa définition ne soit pas consensuelle, il est généralement admis que l'empathie comporte trois composantes principales :
i) *l'empathie cognitive* qui consiste à reconnaître et comprendre les états émotionnels d'autrui. Basée sur l'étude du comportement et sur l'écoute du patient, cette fonctionnalité analytique représente la première phase du dialogue médecin/malade ;

ii) *l'empathie émotionnelle ou affective* qui implique de ressentir les émotions du patient. Chez l'humain, elle serait liée à une synchronisation physiologique et neuronale : une douleur psychique, qu'elle soit ressentie par soi-même ou chez l'autre, active chez l'auditeur empathique des régions cérébrales similaires ;

iii) *l'empathie compassionnelle* qui, à la différence des deux premières, consiste en une réaction active, à savoir transmettre ses sentiments de préoccupation et sa volonté d'améliorer le bien-être d'autrui grâce à des éléments de langage appropriés.

Ainsi l'empathie naturelle implique-t-elle trois étapes : comprendre l'affect de l'autre, c'est l'empathie cognitive ; ressentir ce qu'il vit, c'est l'empathie émotionnelle ; et lui apporter réponse, c'est l'empathie compassionnelle.

…et artificielle

Il est d'ores et déjà établi que l'IA est capable d'assumer *la composante cognitive* de l'empathie. En disséquant les intonations de sa voix, en déchiffrant la complexion de son visage, en décryptant sa gestuelle, les algorithmes peuvent saisir son humeur, ses désirs, sa personnalité ouverte ou cachée. Cette capacité est aujourd'hui avérée dans des domaines hors du champ médical : les études ont montré que ces algorithmes évaluaient mieux les dossiers de recrutement que les DRH, décelaient mieux les caractères des accusés qu'un juge, bref étaient plus objectifs que l'humain.

Mais l'IA est également capable de développer une *empathie émotionnelle,* c'est-à-dire de ressentir ce que vit le patient grâce à des proxies, c'est-à-dire des logiciels jouant le rôle d'intermédiaire entre l'utilisateur et l'IA.

Quant à transmettre *sa compassion,* l'étude mentionnée plus haut a souligné que ChatGPT est d'ores et déjà à même de trouver les mots appropriés pour rassurer et apaiser le patient de façon, semble-t-il, plus efficace que l'humain.

A ce stade de son développement, l'IA semble donc satisfaire les critères de l'empathie naturelle sans souffrir des limitations humaines usuelles : elle ne comporte aucun « coût » émotionnel ou temporel, n'est pas affectée par la fatigue que peut ressentir le médecin lors d'un dialogue complexe avec son malade, et respecte les principes d'objectivité et de neutralité, exprimant une égale empathie quel que soit le profil ethnique, racial, religieux, sociétal du patient. Il est effet essentiel qu'elle sache garder une distanciation face à un patient sympathique, partageant ses goûts et ses affinités, séduisant sinon séducteur.

Précautions d'emploi

En pratique, l'interaction IA/patient doit s'effectuer en toute transparence. Il est en effet contraire à l'éthique que les technologies puissent reposer sur la naïveté humaine pour asseoir leur efficacité. Les patients doivent donc savoir que les expressions d'empathie qu'ils reçoivent proviennent d'une source qui n'a pas de véritables émotions. Notons toutefois que chez certains, ceci peut anéantir de facto la possibilité de ressentir que leur douleur ou leur joie est réellement partagée.

Reste que le développement de l'empathie artificielle se voit surtout opposée la menace d'une déshumanisation de l'acte médical. Le remplacement du médecin « sapiens » par un médecin « numericus » annoncerait

la disparition de la médecine humaine au profit d'une technoscience virtuelle. In fine, externaliser l'empathie vers l'IA pourrait limiter les capacités empathiques des êtres humains et en réduire l'expression spontanée (ce que démontre tristement l'enfermement mutique des passagers du métro conversant exclusivement avec leurs Iphones).

De notre utilité réelle…

A cette menace de déshumanisation il peut être objecté que le développement de la télémédecine suggère sinon démontre que la relation médecin/malade n'exige plus systématiquement de contact physique au cabinet médical. Toutes les enquêtes d'opinion suggèrent d'ailleurs que les êtres humains deviennent de plus en plus ouverts à l'idée d'interagir avec et de recevoir des conseils d'une IA à mesure qu'ils acquièrent davantage d'expériences positives avec elle. Il est fort probable que les générations à venir, gavées d'Internet et de réseaux sociaux, finiront par accepter des manifestations d'empathie même s'ils savent qu'elles ne sont que simulations. D'autant qu'il est établi que bien des patients préfèrent divulguer des informations personnelles à des agents virtuels plutôt qu'à des personnes humaines, car ils se sentent moins préoccupés par le jugement que les premiers peuvent émettre. Le risque d'une véritable addiction à ce type d'empathie pourrait alors exposer ceux qui y succombent au risque de désinformation médicale si - ce que l'on ne peut exclure - les algorithmes et logiciels sont manipulés un jour par des concepteurs indélicats ou par des réseaux complotistes ou idéologiques.

En conclusion

L'IA est appelée à jouer un rôle croissant dans tous les secteurs de la médecine. La discussion reste ouverte quant à la possibilité qu'elle assume à terme la composante holistique de l'acte médical. Si certaines circonstances, notamment terminales, exigeront pour longtemps encore la présence physique du médecin soignant, les évolutions sociétales, économiques, démographiques et technologiques rendent demain très probable son intervention dans maints secteurs de la pratique quotidienne. Sans doute faudra-t-il également que le cursus des générations médicales à venir les prépare à une « cohabitation » médecin-machine efficace et non conflictuelle.

Article à lire

1. Ayers JW et al. Comparing physician and artificial intelligence chatbot responses to patient questions posted to a public social media forum. JAMA Intern Med 2023; 183(6): 589-596

2. Sauerbrei A et al. The impact of artificial intelligence on the person-centred, doctor-patient relationship: some problems and solution. BMC Med Inform Decis Mak 2023; 23: 73

3. Kerasidou A. Artificial intelligence and the ongoing need for empathy, compassion and trust in healthcare. Bull World Health Organ 2020; 98: 245-250.

4. Park S, Whang M. Empathy in Human-Robot Interaction: Designing for social Robots. Int J Environ Res Public Health 2022; 19, 1889. https:// doi.org/10.3390/ijerph19031889

5. Christov-Moore L, Reggente N, Anthony Vaccaro A, et al. « Preventing antisocial robots: A pathway to artificial empathy ». *Sci. Robot.* 2023, 8, eabq3658, 12 July 2023.

6. Perry A. « AI will never convey the essence of human empathy ». *Nature Human Behaviour* 2023, 7, p. 1808-1809.

7. Inzlicht M, Cameron CD, Cruz JD, Bloom P. In praise of empathic IA. Trends in Cognitive Sciences. 2024; 28: 89-91.

8. Montemayor C, Halpern J, Fairweathern A. Principle obstacles for empathic AI: why we can't replace human empathy in healthcare ». *AI Soc* 2022, 37, 4, p.1353-1359.

9. Brandtzaeg PB et al. My AI friend: how users of a social chatbot understand their human-AI friendship. Hum Commun Res 2022; 48: 404-429.

10. Alrassi J, Katsufrakis PJ, Chandran L. Technology can augment, but not replace, critical human skills needed for patient care. Acad Med 2021; 96: 37-43.

Entre...O.R.L

LA FORCE D'UN RÉSEAU, L'IMPLICATION D'UN INDÉPENDANT

- L'audioprothésiste Entendre est un indépendant qui s'engage personnellement et engage son équipe pour la satisfaction totale de vos patients.
- Un accueil et un accompagnement personnalisés de vos patients tout au long des différentes étapes de leur appareillage.
- Des produits et des services à la pointe de la technologie et de l'innovation, proposés par un réseau national.
- Une des meilleures centrales d'achats en France, vos patients bénéficieront des meilleurs produits au meilleur prix.

Entendre

www.entendre.com