

DISPUTE SUR LA MÉDECINE LE 16 NOVEMBRE 2024, PALAIS DE BEAULIEU

TÉMOIGNAGES 5 « COMMENT PRENDRE SOIN DES MÉDECINS ? »

Témoignage 1

Chaque jour, un nouveau cours pour nous inviter à ne pas harceler les collaborateurs, à adopter un style de management bienveillant, à faire recours à la communication non violente, à apprendre à évaluer un collaborateur, etc., etc. C'est à se demander comment ils peuvent encore nous laisser la responsabilité de nous occuper des patients...

Et aujourd'hui, la Direction des Ressources Humaines nous invite à un nouvel atelier : « Communiquer au quotidien ». Il s'agit donc de nous apprendre la communication du quotidien, quand on se dit bonjour, quand on se croise, quand on demande un croissant à la cafétéria, bref, quand nous sommes nous-mêmes. Animé par un coach (c'est quoi son *background* professionnel ?) de BeHuman Consulting (ils prennent combien de l'heure ?), l'atelier durera une heure et demie... et n'aura aucun effet.

Il est bien connu, dans la littérature sur la formation en matière de communication soignant-soigné, que ces interventions brèves, sans exercices, sans jeux de rôles, sans simulation de la situation, sans supervision, sans attention portée aux interactions et aux enjeux relationnels de la communication, n'ont strictement aucun impact sur les participants. Qui évalue ces formations quant à leur efficacité ? Qui évalue les intervenants ? Qui s'interroge sur la pertinence des propositions qui nous sont faites en matière de formation ?

« Réagir adroitement aux situations potentiellement conflictuelles et les apaiser ». Ah bon, parce que maintenant, le conflit, il faut forcément l'apaiser ? Pourquoi ? Pour Sarah Schulman, dans son livre *Conflict is not Abuse*, le conflit doit être, au contraire, valorisé. Il stimule et fait vivre une institution. Basique, mais visiblement pas pour BeHuman Consulting. On pourrait en rire si ce n'était pas si triste. Moi, j'aimerais profiter d'un cours que j'intitulerais : « Comment supporter un environnement hospitalier qui infantilise ses collaborateurs ? »

Témoignage 2

Ma patiente est hospitalisée depuis un mois en gériatrie. C'est une personne réservée, qui ne souhaite pas déranger. Son époux vient parfois nous trouver dans le bureau infirmier pour nous signaler qu'elle n'a pas osé dire qu'elle avait un peu plus mal ou qu'elle ressentait des nausées. C'est un couple très uni. Lui passe chaque après-midi à ses côtés, il m'appelle régulièrement pour avoir de ses nouvelles. Ils n'ont pas d'enfant et n'ont plus de famille proche.

Un jour, l'état de ma patiente se complique et la situation devient critique. Il faut la transférer en soins aigus. J'appelle l'époux qui arrive aussitôt. Je leur explique que le pronostic est incertain. Ils restent tous les deux silencieux, puis me demandent de remercier l'ensemble de l'équipe pour la prise en charge. Je les laisse seuls dans la chambre pour un moment à eux, avant l'arrivée de l'ambulance. Quelques minutes plus tard, de la fenêtre de mon bureau, je vois l'époux quitter l'hôpital des larmes aux bords des yeux... et des miens aussi.

Témoignage 3

C'est une nuit infernale aux urgences pédiatriques, ma quatrième d'affilée. Je n'en peux déjà plus à 20h30, quand je reprends la garde avec une salle d'attente débordante. Les heures passent, mais la salle d'attente change peu. Toujours des parents cernés, des enfants qui roupillent sur leurs genoux, et parfois quelqu'un qui se lève pour aller se plaindre de l'attente au tri. Je vais chercher mon prochain patient et me rends compte qu'ils attendent depuis plus de six heures. Je me sens mal pour eux ; j'ai fait de mon mieux, mais cela n'a pas suffi pour réduire l'attente. Je m'attends à recevoir une énième remarque sur notre inefficacité, mais rien. Ce papa me sourit et me suit avec un petit garçon dans les bras.

Nous nous installons dans la salle d'examen et j'écoute leur histoire : le petit aurait mis quelque chose dans son oreille la veille et ils n'ont pas réussi à le retirer. Je prends l'otoscope, regarde, mais ne vois rien de particulier. Peut-être me suis-je trompé de côté ? Je contrôle le conduit auditif de l'autre oreille, mais rien non plus. Je me sens encore plus mal : ils ont attendu tout ce temps pour rien. Je me prépare à un exutoire de frustration, mais une fois de plus, rien. Le père me sourit, me souhaite une bonne fin de garde et s'excuse d'avoir pris dix minutes de mon temps pendant une nuit si occupée. Je suis tellement fatigué que sa résilience et son empathie m'émeuvent. Je lève les yeux : il commence à faire jour.