

Atelier ABCi/Afci

« Parole au travail, parole sur le travail »



Les espaces d'expression en milieu hospitalier et leur impact sur la prévention des risques psychosociaux (RPS) auprès du personnel infirmier

Le cas du Centre hospitalier Medixi

Coralie Waeyenbergh, François Lambotte
(Université catholique de Louvain, 2017-2018)

Recherche et dispositif méthodologique

- Recherche empirique
- Observations au sein d'un espace d'expression (coin cuisine) d'un hôpital belge
- Entretiens
- Littérature

- Un mémoire « solution »



Pourquoi ?

« Je me suis demandé comment il était possible qu'à l'endroit où des hommes soignent des autres hommes, le travail lui-même puisse engendrer la maladie »

(Jérôme Le Maire, Burning-out, dans le ventre de l'hôpital)



Frénésie générale

« L'excès de travail des uns répond à la frénésie de consommation des autres, suscitée par la voracité financière des troisièmes. »

(Chabot, 2013)

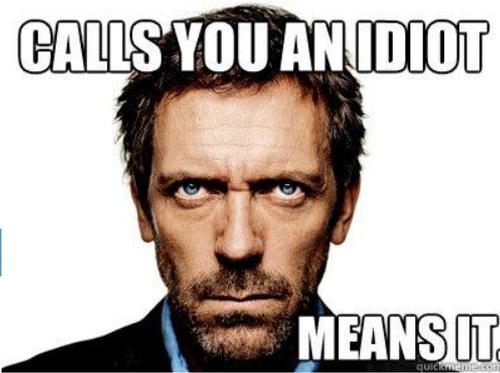
□ **Burn-out**

- Une maladie du « trop »
- Adaptation plutôt que réalisation de soi
- La fatigue, cette maladie honteuse
- La parole se perd au milieu du bruit

□ **Le phénomène de rationalisation du travail**

- Vitesse, (sur)réactivité et (sur)dépassement de soi
- Modèle du fordisme >< Société de services
- « Culture de l'urgence »

Frénésie générale



□ Le métier d'infirmier

- « *Aider, c'est voir souffrir, et se confronter à l'imperfection et au défaut* » (Chabot, 2013). Très inconfortable pour l'être humain.
- Trois combats : contre la maladie, ses propres émotions et la pression
- Fait partie des « trois métiers impossibles » de Freud
 - Soigner, enseigner, gouverner
 - Quels que soient les efforts fournis, le résultat sera toujours insuffisant

□ Le paradoxe du secteur hospitalier

- Difficultés et épuisement psychique reconnus dans le métier
- Le secteur hospitalier « *visé à exclure tout ce qui serait susceptible de faire obstacle à son efficacité, au moindre coût supposé* » (Deneux, 2008), y compris la parole

➔ **Où sont les soupapes ?**

Considération de la parole

Avant et encore maintenant :

Communication comme transmission pure d'informations, un « *frein potentiel à la productivité* » (Boutet, 2008)

Verticalité - Efficacité - Rentabilité

Aujourd'hui, de plus en plus :

Reconnaissance de la fonction sociale du langage et de ses bienfaits

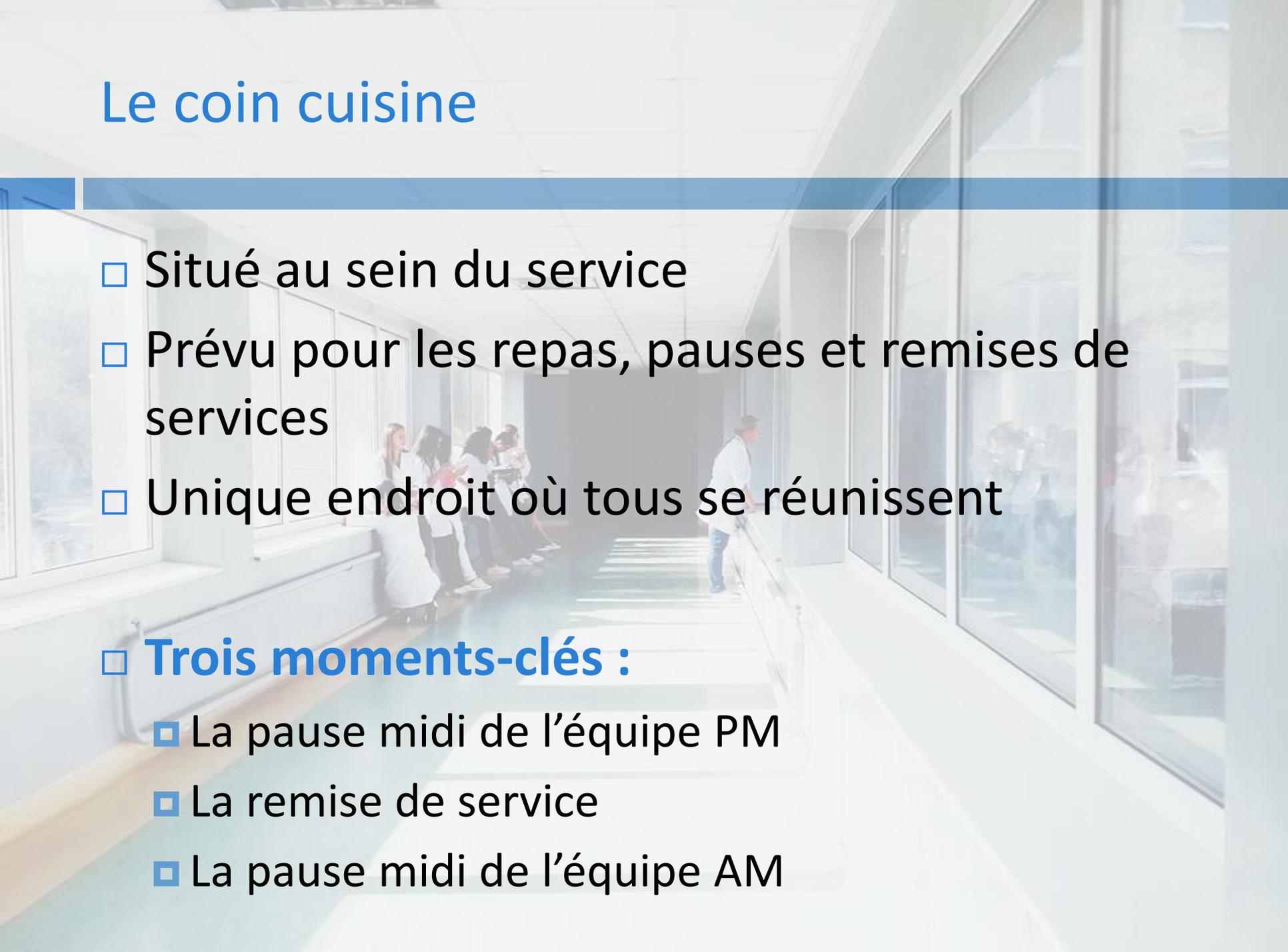
Horizontalité – Partage de vécu – Bien-être

Espaces d'expression

- « *Lieux naturels de régulation et de décharges pulsionnelles* » (Deneux, 2008)
- **Nécessité** qu'il faut développer
- Physiquement délimités ou non, organisés ou improvisés, cadrés par la hiérarchie ou mis en place par le personnel



Le coin cuisine



- Situé au sein du service
- Prévu pour les repas, pauses et remises de services
- Unique endroit où tous se réunissent
- **Trois moments-clés :**
 - La pause midi de l'équipe PM
 - La remise de service
 - La pause midi de l'équipe AM

Pour dire quoi ?

□ Discussion « détendue »



□ Discussion « exutoire »



□ Discussion « fonctionnelle »



À quoi ça sert ?

La parole comme élément structurant et organisant du travail

- Structure le travail et le milieu de travail
- Crée les normes implicites de l'organisation
- Confronte et teste les responsabilités

« [La parole] est une instance de justification de l'action de chacun vis-à-vis de soi et du groupe, nécessaire dans ce métier où responsabilité permanente vis-à-vis du malade et l'interdépendance des actes techniques obligent chacun à rendre comptes auprès du collectif » (Lacoste, 2001)

À quoi ça sert ?

La parole comme création de sens commun au travail

- Partage d'expérience, de savoirs et de significations
- Préviend les accidents
- Mène à l'émergence d'un « travailler ensemble » qui engendre **cohésion** d'équipe et **identité** professionnelle
- Garantit la qualité du service rendu



À quoi ça sert ?

La parole comme reconnaissance et validation de la souffrance

- Fait connaître et valider sa souffrance auprès des collègues
- Engendre un soutien
- Facilite, parfois, le processus de deuil
- Participe aussi à la création de sens

« Des fois, on se demande : « c'est moi qui ait un problème avec ce patient ? » et puis en parlant avec les collègues, on se rend compte que non en fait, les autres aussi, et ça fait du bien. »

À quoi ça sert ?



La parole comme élaboration collective de solutions

- Permet de signaler une situation difficilement tenable et d'en sortir
- Constitue des « *stratégies de défense collective* » (Boivin-Desrochers & Alderson, 2014)

« *Il s'agit d'inventer ensemble les ressources symboliques qui permettent de rendre le monde vivable sans en évacuer pour autant la souffrance.* » (Molinier, 2004)

Recommandations

Juste milieu

Prévoir, organiser un espace de parole dédié à l'expression des collaborateurs

Concevoir cet espace sur le long terme pour qu'il s'inscrive comme une bonne habitude

Faire participer le n+1 à ces moments, SSI confiance, bienveillance, écoute et considération

Éviter la présence oppressante d'un conseiller, psychologue, animateur externe, objectifs et règles

Instaurer le respect de cet espace par tous (espace physique et durée)

Juste milieu

Conclusion

- **Les espaces d'expression constituent-ils un moyen de prévenir les RPS auprès du personnel infirmier ?**
 - ▣ Pas une solution miracle mais un début de piste
 - ▣ La parole et les interactions engendrent en tous cas plusieurs bénéfices pour le bien-être du personnel et pour l'organisation
 - ▣ Les espaces d'expression en milieu hospitalier sont une nécessité