

# Ouvrir l'espace

**La formation ne se borne pas à faire des « têtes bien pleines ». Un regard critique et sans complaisance sur les pratiques désabusées des plus anciens peut préparer à s'engager pour défendre les valeurs des métiers du soin.**

**Frédéric Launay,** enseignant en Institut de Formation en Soins Infirmiers

§Formation initiale, Formation continue  
§Ecoute, empathie, Relation soignant soigné  
§Maltraitance  
§Ressenti, émotion

Nous nous sommes donnés rendez-vous au pub ce dimanche soir ; un lieu neutre, loin des services de soins et des salles de cours. Fabien, Nicolas et Nolwenn ont accepté de passer la soirée à me faire part de ce qu'ils ont constaté ou vécu au cours de leurs stages. Je leur précise que ce n'est pas un exercice pédagogique où il s'agirait d'argumenter en fonction des « valeurs soignantes », des « principes éthiques », des « textes professionnels ». Rien de tout cela. Je veux des témoignages bruts, sans concession : ce qui bouscule, malmène, empêche de dormir, indigne, révolte.

Le terrain est glissant, le sujet difficile, mais ces trois là tiennent la route et acceptent de jouer le jeu. On commande des bières, on est à l'écart, on a du temps.

**« J'ai eu le sentiment que les soignants manipulaient les corps sans considération pour la dignité humaine. »**

Nicolas n'hésite pas longtemps. Il est en troisième année de formation infirmière après avoir passé quelques années en fac et quelques mois en Irlande. Sa mère était infirmière libérale et il a toujours baigné dans les histoires de patients. Il s'exprime avec facilité et évoque un stage au bloc pédiatrique où il a assisté au transfert d'un enfant endormi, soulevé par les cheveux par un soignant, sans brutalité mais sans égard non plus, dans l'indifférence générale. « J'ai eu le sentiment que les soignants manipulaient les corps sans considération pour la dignité humaine. Jamais, sans doute, ils auraient agi de la sorte sous le regard des parents ou d'autres soignants extérieurs au service » Nicolas sait bien qu'il n'y aura aucune conséquence pour l'enfant inconscient, mais il s'interroge sur la signification de ces gestes qui ne choquent plus personne.

Fabien, en troisième année également, a intégré la formation après le bac. Il relate le cas de ce patient en psychiatrie à qui les soignants coupaient la parole systématiquement, « pour ne pas le laisser alimenter son délire » disaient-ils. « Quelle place a donc la parole de l'autre, dans un service où l'on pourrait s'attendre à plus d'écoute et d'attention ? », s'interroge Fabien qui suspecte l'équipe de se retrancher derrière des principes thérapeutiques pour ne pas s'impliquer dans la relation. Nolwenn, en deuxième année, a passé un an en Amérique du Nord, deux en Amérique du Sud et

a terminé un cursus universitaire complet. Elle aborde une situation comparable où les soignants se livraient ouvertement à des moqueries à l'adresse des patients sur un ton agacé, voire méprisant, sans que personne ne les reprenne. C'était aussi en psychiatrie, mais elle poursuit avec d'autres situations du même genre observées ailleurs...

Je m'efface et les laisse discuter entre eux. Je prends des notes. Tout y passe. L'attitude de certains soignants vis-à-vis des étudiants – entre bizutage et désintérêt total – les maisons de retraite où le personnel est plus attentif à son confort plutôt qu'à celui des résidents...

Tout cela ne m'intéresse pas. Je sais déjà tout ça. Vous savez déjà tout ça. Nous savons tous cela.

Les motifs d'indignation ne manquent pas, et alors ?

J'ai décidé de ne pas les ménager. On entre dans le vif du sujet.

– « Et vous faites quoi quand vous constatez tout ça ? » Je leur demande.

Là encore, ils n'hésitent pas. C'est bon signe. On va pouvoir aller plus loin.

Nicolas reprend. « Rien. La formation, pour moi, c'est vital. J'ai besoin d'obtenir le diplôme et de travailler » Nolwenn approuve « Il faut rentabiliser l'investissement de la formation ». Fabien ajoute : « L'argument économique est important. Nous avons besoin de ce travail pour faire notre vie... à côté du travail »

– « Vous ne résistez donc pas ? Vous laissez faire ? Vous participez ? »

Cette fois, le contenu de la discussion prend une tournure plus grave. Aucun des trois n'est dupe et chacun se juge sans concession, avec une lucidité à la fois remarquable et inquiétante.

Nolwenn sait parfaitement que le danger les guette aussi de banaliser ce genre de pratiques. Fabien sait aussi que « c'est humain de se relâcher avec des personnes vulnérables ou qui ne communiquent pas ». Nicolas sait aussi que « l'émoussement affectif conduit à perdre le regard critique ». Tous savent que les conditions matérielles et organisationnelles pèsent lourdement sur les pratiques et ils n'en veulent pas particulièrement aux soignants. Ils ont observé que les équipes finissent par trouver des solutions qui, pour se préserver, sont très souvent délétères pour les patients.

Les trois reconnaissent humblement leurs limites et cherchent également à se préserver. Nolwenn avoue se mettre en retrait, mais compense son impuissance par une observation aiguë du contexte qu'elle parvient à décoder avec une maîtrise impressionnante. Elle complète ses observations par des lectures ciblées, mais ne partage pas avec les soignants qui ne tolèrent plus qu'on puisse douter de leur intégrité. Elle s'engage et cherche des ressources ailleurs pour ne pas se laisser déborder par le découragement.

Nicolas avoue qu'il se sent lâche et que c'est extrêmement destructeur. « On s'indigne dans notre cerveau, mais on ne s'insurge pas » ajoute-t-il. Il s'impose également une gymnastique intellectuelle qui consiste à se projeter mentalement vers des situations positives puisées, malgré tout, dans la réalité des services de soins où l'on trouve des soignants remarquables, mais trop rares. « C'est épuisant », ajoute-t-il : « Je cherche à pallier fréquemment des baisses de régime, je recherche un second souffle, je m'accroche à l'idée qu'on aura les cartes en main quand on sera professionnel. » Nolwenn rappelle que la durée de vie professionnelle moyenne des infirmiers oscille entre huit et douze ans et que les professionnels renoncent aussi en raison de contraintes, d'une autre nature, que ne connaissent pas encore les étudiants. « C'est rassurant, commente Fabien, car cela signifie, finalement, que les soignants qui abandon-

nent ne renoncent pas à leurs valeurs profondes et finissent par ne plus vouloir être un rouage consentant du système ». Fabien se nourrit aussi de quelques rares professionnels qui incarnent les valeurs qui les animent. Il prend l'exemple des infirmiers psychiatriques de secteur qui « donnent d'eux-mêmes, s'engagent personnellement. Et tout cela est considéré comme faisant partie intégrante du prendre-soin. C'est précisément ce qui manque dans les services d'hospitalisation et qui m'indigne le plus : le manque d'engagement personnel assumé par des professionnels censés être nos modèles ».

Nolwenn résume : « On est soignant comme on est citoyen... ».

Trois heures de discussion sans contrainte et deux pages d'écriture limitées au calibre imposé. Voilà mon indignation ! Depuis des années, j'ai rassemblé des notes d'une grande richesse sur ces étudiants qui font preuve d'une lucidité sous-estimée, d'une compréhension et d'une analyse fine des enjeux. Ils n'attendent qu'une chose : que nous, soignants et enseignants, nous prenions le risque de nous engager plutôt que de les encourager à le faire à notre place et à leur vendre un monde idéal. Ils attendent simplement que nous nous comportions comme des citoyens responsables et que nous fassions part de nos indignations. C'est simple et terriblement difficile à la fois.

Il faut leur ouvrir l'espace... ■

## Retrouver l'énergie de se détendre

■ Sylvie Simon, kinésithérapeute

Je connais Goundo depuis bien longtemps. D'origine malienne, elle est en France depuis vingt ans. Son mari est mort et rapidement, elle s'est donc retrouvée seule à élever ses six enfants. Elle a longtemps résisté, mais ces derniers temps, elle semblait plus fatiguée, elle arrivait au cabinet toujours accompagnée de son caddie chargé à craquer. Tous les matins, à huit heures à prendre la ligne 13, bondée, pour aller faire des ménages, c'est du métro qu'elle se plaignait le plus.

C'était de plus en plus difficile de la soulager, comment lui insuffler encore l'énergie, le cou-

rage pour tenir trois ans avant sa retraite ? Je lui ai donné le numéro de téléphone de la direction de la RATP, en lui disant de les appeler tous les jours pour raconter les conditions de transport qu'elle subissait et que même si c'était le répondeur, elle pouvait se défouler et les engueuler. Depuis, quand elle vient me voir, elle me raconte qu'elle ne rate pas son rendez-vous téléphonique, elle a même donné le numéro à ses copines. Je dois dire que ça nous fait bien rigoler, et quand elle rigole, Goundo, eh bien je sens mieux son dos se détendre et sa tête se redresser. En attendant, c'est toujours ça de gagné. ■

§Accueil, ouverture, disponibilité

§Kiné

§Ecoute, empathie, Relation

soignant soigné

§Maltraitance