

Récits d'un conseiller ReMed

«Enfin, quelqu'un m'a écouté»

Jürg Bänninger

Dr méd., ancien membre du Comité de direction, ReMed

Lorsqu'on me demande pour quels types de problèmes on consulte le service ReMed, je réponds: pour tout ce que vous pouvez imaginer, et pour bien plus encore. Mais tous ces problèmes ne sont pas compliqués, ou d'ordre existentiel, bien au contraire. Il suffit parfois de peu pour débloquer une situation: un peu d'écoute et d'empathie, quelques questions habilement posées, le simple soutien aux solutions envisagées, un conseil et un encouragement pour la suite. Rien que le fait de pouvoir rappeler en tout temps constitue déjà une aide inestimable. Quelques exemples:

- En cas de conflit au sein d'une institution, il est essentiel de savoir s'il y a des interlocuteurs fiables au sein de celle-ci avant d'engager une procédure. Et peut-être faudra-t-il un conseil juridique, p. ex. celui de l'ASMAC.
- Concilier les exigences de la formation postgraduée avec les impératifs de la vie familiale figure parmi les problèmes les plus épineux. Par exemple, comment faire lorsqu'un enfant vient de subir une opération, et qu'on ne peut pas le mettre au jardin d'enfants? Ou lorsqu'une réduction du temps de travail coupe en deux les revenus, alors même que les réserves sont épuisées? En tant que grand-père, il m'arrive de conseiller aux jeunes parents de mettre à contribu-

ReMed
Case postale 300
CH-3000 Berne 15
Tél. 031 359 12 00
info[at]swiss-remed.ch

ReMed est là pour vous

Avez-vous ou quelqu'un de votre entourage a-t-il besoin d'un soutien professionnel? Dans ce cas, n'hésitez pas à contacter ReMed: le réseau de soutien pour les médecins vous conseillera de manière compétente dans le respect du secret médical. ReMed peut également intervenir dans d'autres situations de crise professionnelles ou personnelles. Cette offre s'adresse aussi aux personnes de l'entourage de médecins, 24 heures sur 24.

Un des médecins conseillers se manifeste dans les 72 heures:
www.swiss-remed.ch, [help\[at\]swissremed.ch](mailto:help[at]swissremed.ch), tél. 0800 073 633

Interventions ReMed pour les premiers répondants et les membres du réseau

En plus du soutien apporté aux médecins qui demandent conseil, ReMed organise depuis 2009 des interventions régionales pour que les médecins ayant des confrères comme patients puissent échanger leurs expériences. Ces interventions permettent la mise en réseau et la constitution de groupes de pairs (6 à 8 participants, 2 ou 3 rencontres par année) qui abordent ensemble des questions concrètes liées au mentorat, au coaching, au conseil, à la thérapie ou à d'autres aspects (droit, assurances, etc.). N'hésitez pas à nous contacter et à participer à une de nos réunions pour vous faire une idée de notre travail.

Contact et inscription:

Dre Sabine Werner, membre du Comité de direction de ReMed, [dr.s.werner\[at\]hin.ch](mailto:dr.s.werner[at]hin.ch).
Prochaines dates en 2020: 12 mars, 23 avril, 14 mai, 11 juin, 17 septembre et 19 novembre, 14–18 heures, à Zurich.

tion la génération précédente le temps de trouver une personne de confiance pour la garde des enfants.

- Dans un cabinet de groupe, les constellations de personnes sont souvent complexes. Un regard extérieur peut aider à analyser la situation, à clarifier les responsabilités et à passer à une autre étape. Il nous arrive aussi de proposer une médiation.
- Beaucoup de médecins-assistants se sentent totalement dépassés à l'heure de passer à la pratique clinique. Ils en viennent à douter de leurs capacités et cela leur fait beaucoup de bien de pouvoir entendre qu'ils ne sont pas les seuls! Une bonne solution consiste à intégrer un groupe de coaching ReMed.
- Le premier décès durant un service de nuit est hautement déstabilisant pour la plupart des jeunes médecins. Ils se sentent livrés à eux-mêmes, se font des reproches, et seraient certainement très heureux de pouvoir se confier. Peut-être auraient-ils besoin d'être encouragés à discuter du cas en toute tranquillité avec un supérieur hiérarchique préparé à ce genre de situation.
- Chacun de nous peut un jour se trouver dépassé par une situation: pour l'un ce sera des problèmes familiaux, pour l'autre un risque de plainte en responsabilité civile ou encore l'absence inattendue d'un collaborateur clef. Un entretien peut permettre de montrer que la personne n'est pas en cause, et ce soutien d'ordre moral suffit à débloquer la situation.
- Il arrive aussi que des proches ou des collègues se manifestent, par exemple, pour des problèmes d'addiction, ou qu'ils soupçonnent d'autres dangers ou comportements inadéquats. Après avoir étudié en détail les circonstances, le mieux est souvent d'encourager les personnes concernées à aborder le problème et à insister pour que des mesures concrètes soient prises.

La liste de ces exemples n'est pas exhaustive mais une chose en particulier me paraît importante à relever, à savoir que des médecins-chefs viennent aussi maintenant nous voir pour se confier, un indice que le manque de respect et de bienveillance s'invite aussi dans les relations interpersonnelles.

Et pour conclure, voici un extrait tiré d'une lettre de remerciements: «Parler à un interlocuteur qui a pris le temps de comprendre ma situation a été d'une grande aide pour moi.»