

Les joies de la collaboration et de la gestion d'une équipe, avec son personnel, ses collègues de cabinet ou hospitaliers, avec tout un réseau de soignants réunis autour d'un même but: le mieux-être de nos patients.

Que dire du plaisir d'apprendre chaque jour et encore plus d'enseigner et de recevoir régulièrement des étudiants ou de jeunes collègues?

Et enfin, le plaisir de la rencontre et de l'échange ... Comment pourrais-je oublier les larmes d'Anna, quadragénaire pimpante et enjouée d'habitude, qui n'en peut plus de cette pression que son employeur exerce sur elle? Quelle émotion avec Francesco qui laisse éclater toute sa colère napolitaine quand il se voit réclamer un arriéré d'impôts pour un salaire qu'il n'a jamais touché! Et les peurs d'Elisa, repliée sur la chaise, en panne de mots, la voix faible et angoissée, en train de tricoter ses jambes et d'essayer vainement d'agripper des lambeaux de vie? Ou Henri qui exprime une sérénité retrouvée après tous les soucis pour sa fille sortie d'anorexie! Ou encore le lumineux souvenir d'Iris et l'un des plus beaux silences de ma vie. Elle venait se plaindre de fatigue et d'état nauséux, elle n'osait plus espérer une grossesse et pourtant, quelques questions,

un examen et un test plus tard, le verdict tombait: enceinte! Elle est restée là sans voix, bouche entrouverte, comme suspendue à l'infini bonheur des mots qu'elle venait d'entendre, le regard s'est embrasé ... Une éternité en quelques secondes. Du plaisir pur ...

Devenir généraliste? Certainement, devenir généraliste! Par savoir, savoir-faire, savoir-être. Par ambition, par curiosité, par plaisir MERCI

Correspondance:
Dr François Héritier
Président de la SSMG
21, rue Saint-Germain
2853 Courfaivre
heritier.vf@vtxnet.ch

Bruno Kissling

Devenir médecin de famille? Devenir médecin de famille

Mots de bienvenue au 1^{er} congrès des Jeunes médecins de premiers recours suisses, le 2 avril 2011 à Soleure

Un bouquet varié fait d'aperçus brefs mais captivants sur des caractéristiques essentielles, des compétences et des instruments propres aux médecins et à la médecine de famille, agrémenté de la biographie personnelle de l'auteur, lui-même médecin de famille, et d'un message à emporter.

Quelle scène magnifique! Une salle bigarrée, remplie de personnes poursuivant le même but: apprendre la médecine de famille, l'enseigner, la pratiquer et rechercher son mode d'action sur le plan philosophique et professionnel.

Devenir médecin de famille pour la vie

En parcourant la salle, mon regard de vieux médecin de famille voit défiler presque trente ans d'une vie professionnelle pleine de beaux souvenirs et d'innombrables histoires de patients et de patientes.

J'aime être médecin de famille. Je suis plein de fierté à l'idée que les patients m'accordent la confiance nécessaire et que ma profession me permet d'aider de nombreuses personnes en situation difficile. Les témoignages de gratitude de mes patients et de leurs familles me remplissent de joie: un regard reconnaissant, des gâteaux

faits maison, une lettre, des paroles telles que «grâce à vous je vais de nouveau mieux...» ou «...vous savez, j'aime bien venir chez vous...».

Mais parfois j'ai des doutes, lorsque les choses vont de travers; lorsque – c'est un de mes défauts – je manifeste trop de sollicitude. La retenue aurait mieux convenu, le patient aurait mieux pu trouver sa solution.

La profession de médecin de famille est complexe: elle est davantage que la somme des disciplines spéciales qu'elle exige au quotidien, c'est une profession pleine de joies et de compassion – et qui ne sera jamais vraiment maîtrisée.

«Devenir généraliste!» Pour la vie. Allez-vous devenir médecins de famille? Oui, absolument, il le faut. Devenez médecins de famille, c'est une profession prenante.

Histoires de vie, paroles, communication active, relation patient-médecin, complexité, pensée systémique

Pour moi, la profession de médecin de famille est prenante. Et je m'étonne régulièrement que les choses fonctionnent. Soudain, les patients vont mieux. Le mal de ventre indéfini ne cache pas de «cancer», quelle chance – le cœur et la tête de la patiente sont libérés. Les symptômes indéfinis «de la tête aux pieds» ont reçu un nom – le stress – et désormais, le patient peut apprendre à les gérer. La patiente traumatisée s'est sentie comprise, elle reprend courage et son chemin se clarifie.

Pour moi, la profession de médecin de famille est prenante. Et je me pose la question: d'où me vient le courage de replonger sans cesse, au rythme rapide des consultations, dans toutes ces histoires de vie particulières? Je me lance. Encore et encore. Parce que j'ai confiance dans mes facultés de communication. Je laisse le soin au patient de raconter son histoire – pas seulement celle de ses symptômes, mais aussi celle de sa situation de vie, de ses sentiments, de ses propres interprétations. Je l'écoute activement, avec empathie, je m'intéresse à lui et lui pose des questions lorsque je n'ai pas très bien compris...

Pour moi la profession de médecin de famille est prenante. Et je me pose la question: d'où me viennent les mots justes? Les mots qui ne blessent pas mais qui guérissent. J'ai certainement trouvé des mots justes sans le savoir: «Docteur, l'autre fois vous m'aviez dit que... et cela m'a beaucoup aidé jusqu'à aujourd'hui...» – et je ne me souviens pas d'avoir jamais dit quoi que ce soit à ce sujet. Ou alors l'inverse – et je ne m'en souviens pas non plus. Je cherche à échapper à cette forme de hasard par la communication verbale ou non verbale. Je reçois le patient dans son entier et avec attention. J'écoute ce qu'il a à me dire et j'observe la manière dont il le dit: ses mimiques, sa gestuelle, le ton de sa voix, ses hésitations. Sous ses paroles je recherche ses valeurs, ses attentes et ses ressources. Je le questionne soigneusement pour ouvrir des solutions nouvelles. Je suis attentif à ce que je dis et à la façon de l'exprimer: avec mes propres mots, mes mimiques, le ton de ma voix et mes propres gestes...

Pour moi la profession de médecin de famille est prenante. Et je me pose la question: d'où me vient cette faculté de construire sans cesse de nouvelles relations avec la personne en face de moi? De rencontrer individuellement chaque être humain, sans jugement préalable, quelle que soit la première impression – positive ou négative – sur l'aspect extérieur, l'odeur, la voix ... Le respect sans conditions de la particularité individuelle de mon vis-à-vis constitue un précieux appui. Je suis là, entier et ouvert, je prête attention, j'écoute, tous mes sens sont à disposition. Je m'intéresse à la personne dans sa globalité. Pas uniquement à ses maladies mais également à ses forces et à ses ressources. Il se forme une relation médecin-patient génératrice de santé.

Pour moi la profession de médecin de famille est prenante. Elle est complexe. Dans la consultation du médecin de famille, ce sont des «mondes» qui se rencontrent. Le monde du patient et le monde du médecin. Chacun des mondes – ou systèmes – est complexe et empreint d'environnements propres, que ce soit sur le plan familial, professionnel ou culturel. Chaque monde comprend des aptitudes incroyables à s'adapter et à se modifier, sans qu'elles ne soient prévisibles. Les interactions entre les parties d'un système et entre les systèmes exercent un effet sur la santé et la maladie de l'individu, sur l'évolution des maladies, sur les possibilités de traitement et sur la guérison. Un bon accord entre ces systèmes peut conduire au succès thérapeutique, et l'inverse vaut également. Cela veut dire: une «même» maladie nécessite pour chaque patient un traitement «différent». La complexité et l'incertitude font partie intégrante de la médecine de famille. Ce sont des éléments indispensables exigeant une pensée systémique consciencieuse.

Mon bouquet se compose de diverses fleurs: communication active avec le patient, relation médecin-patient empathique, pensée complexe systémique. Plus le médecin de famille sait les manier en chef d'orchestre, plus il se sent bien dans sa profession, plus il sera un bon médecin de famille pour ses patients, plus il se sentira bien lui-même.

Aperçu de ma propre biographie médicale

Personnellement je n'étais hélas pas conscient de tout cela à mes débuts. Après bien dix ans d'activité de cabinet médical j'ai eu un passage à vide. Ce sont essentiellement les histoires psychosociales qui m'avaient mené à bout. Tout était devenu lourd. Et j'étais très seul. Allais-je encore continuer ainsi durant 20 ans? Je n'arriverai jamais à être médecin de famille. J'appris alors les techniques de communication et j'approfondis la pensée systémique, ce qui m'a donné un élan positif. Je me suis ouvert. Le monde s'est ouvert à moi. Le travail est devenu plus facile. Je gagnai beaucoup d'espace – pour ma famille et pour de nombreux projets en médecine de famille: comité de la SSMG, fondation et modération d'un cercle de qualité, activité de médecin formateur avec d'innombrables étudiants, expert en examens, cofondateur et rédacteur de Primary-Care, délégué auprès de la Wonca, congrès européen des médecins de famille Wonca 2009, etc. Tout cela en plus d'un cabinet médical individuel à plein temps.

On peut apprendre la communication et la pensée systémique

Il n'est pas nécessaire que les dix premières années de cabinet médical se déroulent comme cela s'est passé chez moi. La communication active et la pensée systémique s'apprennent. Il existe des formations en cours de travail. Comme par exemple au congrès d'aujourd'hui. Ou alors dans des ateliers, des cercles de qualité, des groupes Balint ... Toutes ces occasions se prêtent bien à l'échange professionnel. On y apprend l'un de l'autre. De plus on y fait des rencontres personnelles enrichissantes – qui sont également bénéfiques au bien-être personnel.

Message à emporter

- N'oubliez pas de vous préoccuper de votre propre bien-être, dès le début et avec discernement,
- en équilibrant travail et famille; en gardant l'équilibre au travail – en prêtant attention à la manière de travailler;
- si vous-même allez bien, vous serez de bons médecins;
- si vous-même allez bien, vos patients iront bien également.

Correspondance:
Dr Bruno Kissling
Elfenuweg 6
3006 Bern
bruno.kissling@hin.ch