

# APPRENDRE À GÉRER LES PARENTS

**PÉDIATRIE** Des médecins sont formés spécialement pour améliorer l'attitude des parents lors d'urgences. Cette expérience inédite menée par les HUG pourrait être exportée.

«**V**ous êtes un couple séparé. Le père en veut à la mère. Au moment de l'accident, c'est elle qui conduisait. L'enfant vient d'arriver aux urgences.» Sur ces indications, un duo de comédiens va jouer, pendant 30 minutes, les parents désespérés face à cette situation. Colère, tristesse, sidération: il existe autant d'émotions que d'individus. Autour d'eux, pas de public, mais une équipe médicale composée de médecins et d'infirmiers en entraînement. Ils gèrent, d'un côté, un mannequin dit de «haute-fidélité», à l'aspect d'un bébé ou d'un enfant de 5 ou 6 ans, qui réagit comme un humain. Et de l'autre, les «faux» parents, le tout sous l'œil d'une psychologue spécialisée. Mêler mannequin hyperréaliste et comédiens est une première dans le monde de la simulation médicale.

## «Un point essentiel»

Alice Bordessoule, médecin adjointe à l'unité de soins intensifs pédiatriques des HUG, en a eu l'idée en suivant une formation sur le don d'organes. Des acteurs jouaient la famille que l'on informe des possibilités. «Dans nos professions très techniques, nous ne sommes pas toujours très bons en communication. Pourtant, en pédiatrie, pouvoir encadrer les parents est un point essentiel», souligne la médecin.

Kevin Haddad, infirmier formateur en pédiatrie et coordinateur de la simulation avec les mannequins, «SimKIDS», gère avec elle ce nouveau programme. Il a été testé pendant un an, à raison de 40 simulations, jusqu'en décembre dernier. Le programme, qui a ren-

répéter chaque année dès septembre. Un article scientifique est en préparation pour témoigner de cette expérience à l'international. «Les exercices avec des mannequins haute-fidélité existent depuis 2011 à l'Hôpital des Enfants,

rapporte Kevin Haddad. On y a ajouté les acteurs, et c'est bluffant. À la première séance, j'ai cru voir un film au cinéma tellement cela semblait réel.» Roberto Betti, comédien et «papa» attitré des exercices, relate un jeu au plus proche

du réel. «Si on est dans le vrai, alors les médecins seront dans le vrai. Je puise dans mon vécu pour recréer des situations, pas jouer. Il ne faut pas oublier que le mannequin est ultraréaliste, il devient

bleu s'il s'étouffe, comme si c'était vrai. On suit nos émotions.» Roberto Betti travaille depuis plus de vingt ans avec du personnel soignant. Les nouvelles «fausses» mamans assistent à plusieurs séances

avant de se lancer. «Chaque individu a en lui toutes les émotions de l'être humain, souffle Roberto Betti. Avec la comédienne, on agit comme des chauves-souris pendant les exercices, on s'envoie des signaux

pour voir où est l'autre, dans quel état. Il faut pouvoir y répondre ou faire contrepoids.» Roberto Betti peut parfois «créer une tension dans un but formateur. S'il y a de la colère, elle est adéquate et dirigée contre la situation, jamais contre les soignants. La sidération, les larmes ou l'évanouissement peuvent aussi être déstabilisants. Le but est de soulever une discussion constructive avec la psychologue.»

## Apprendre à se taire

Amanda Bernabeu, psychologue FSP formée en psychologie d'urgence, assiste à tout l'exercice. Elle coanime ensuite un débriefing d'une heure. «J'observe le savoir-être des soignants, le respect et l'empathie dont ils font preuve dans leur soutien aux parents, détaille la psychologue. L'idée est de les aider à communiquer avec eux, mais aussi à se protéger. En tant que professionnels, ils doivent savoir dire «je ne la sens pas, je cède ma place» quand une situation est trop difficile émotionnellement.»

Le ressenti des uns et des autres est partagé avec beaucoup d'attention. «La clé est l'écoute active, préférer accueillir la colère sans jugement plutôt que dire «ne soyez pas en colère». L'expérience du personnel médical est indissociable de celle des comédiens. «Je peux dire à un soignant qu'il m'a apaisé en me touchant la main, par exemple. Chez certains c'est naturel, d'autres sont moins à l'aise», rapporte Roberto Betti. Pour Amanda Bernabeu, «apprendre à se taire» est parfois la clé. «Quand on ne sait pas quoi faire, on a tendance à combler le vide, plutôt que d'observer l'autre et s'adapter à ses besoins.»

Pour la spécialiste, inclure les parents permet de prévenir certains traumatismes. «En cas de décès, avoir vu les équipes faire le maximum peut améliorer le processus de deuil. On se dit que le maximum a été fait.» Alice Bordessoule révèle que la présence des familles peut être «hyperstressante. Les études montrent que c'est positif, donc on s'entraîne.»

● LUCIE FEHLBAUM



Cette simulation mêle mannequins, comédiens et représentants



Dans nos professions très techniques, nous ne sommes pas toujours très bons en communication»