

Communication, pour les recherches-actions collaboratives

Pilotti Anne

Doctorante en sciences de l'éducation et masseur-kinésithérapeute

CHERCHEUR ET MASSEUR-KINESITHERAPEUTE

Cette communication a pour objet un travail de recherche sur les pratiques professionnelles des masseurs-kinésithérapeutes salariés consécutives à une écriture imposée par la loi et par l'arrivée de l'informatique dans l'hôpital ainsi que l'apparition de nouvelle technologie de communication comme les courriels institutionnels. Comment cette écriture informatique et en réseau interne, vient modifier les représentations des soignants ainsi que leur identité professionnelle ?

La recherche entreprise, dans le cadre d'un doctorat, tient compte de ma position de chercheur, mais aussi de praticienne. Je suis moi-même masseur-kinésithérapeute salarié. Cette posture de praticien chercheur qui va permettre une vision stéréoscopique des situations, est parfois difficile à tenir. C'est pourquoi la méthodologie utilisée, intègre l'analyse des implications (au sens de Lourau) du praticien chercheur. Cette recherche de type ethnographique, dans des hôpitaux, est complétée par des entretiens et des questionnaires

I LE PRATICIEN QUI DEVIENT CHERCHEUR

Cette recherche prend naissance sur le terrain de la pratique professionnelle. De Lavergne souligne que « *l'activité professionnelle génère et oriente l'activité de la recherche* ». Un praticien qui s'engage dans une activité de recherche est poussé par un questionnement fort et parfois complexe qui engage aussi sa construction identitaire, car ce travail de recherche va le transformer en lui donnant entre autre des outils d'observation, d'analyse et de réflexion. Cet apprentissage peut « *constituer un élément central de la stratégie identitaire du sujet* » comme le souligne Bourgeois. Ce nouveau statut de praticien chercheur va avoir des effets sur ses différents terrains.

A-Sur les terrains

Cette posture de praticien chercheur décrite par Khon, est une position qui peut être difficile à tenir si le chercheur ne fait pas attention à ses deux postures. L'analyse des implications, c'est-à-dire de ce qui lie le praticien chercheur aux institutions professionnelles et universitaires, est un élément important de ce travail de recherche. Cette analyse se fait à travers la tenue d'un journal de recherche. Cela oblige le chercheur à retranscrire les discussions, observations et interrogations. C'est en relisant ce journal et en exposant l'avancée de sa recherche à d'autres chercheurs que le praticien chercheur va prendre de la distance et pouvoir mettre à jour ses évidences ou « allants de soi » de praticien.

1-La recherche

La question de la légitimité et de la posture se pose lors de tout travail de recherche, mais celle de la posture est plus prégnante lorsque le chercheur est lui-même partie prenante. Comment se présenter ? Comment garder une observation objective en étant soi-même acteur ?

Cette double casquette va au début de ce travail de recherche être difficile à tenir, mais grâce aux outils mis en place pour observer la chercheuse que je deviens et à l'écriture du mémoire de recherche, les postures se gèrent plus facilement.

Le premier contact avec le terrain oblige le chercheur à se présenter ainsi que la cadre de la recherche. Selon les interlocuteurs, des cadres ou directeurs de soins, je me présente comme doctorante en sc. de l'éducation et masseur-kinésithérapeute, cela permet d'asseoir ma position de chercheur. S'il s'agit de masseurs-kinésithérapeutes, je me présente comme praticienne qui fait une recherche sur l'écriture.

Sur le terrain, auprès des professionnels de santé, j'insiste sur le fait que je ne suis pas dans les jugements de valeurs, mais dans l'observation et l'analyse et que ce qu'ils vivent.

Cette immersion sur le terrain se fait en blouse blanche, cela me permet d'avoir accès plus facilement aux lieux, mais aussi aux paroles. Le fait que je connaisse le métier, les codes, que je partage « l'histoire » (Khon) de ces masseurs-kinésithérapeutes, me permet rapidement d'avoir accès à des informations, voire des confidences. Certaines fois les acteurs oublient que je suis un chercheur et voient en moi une collègue. (Moi par contre je reste vigilante sur mon objectif de recherche).

Je remarque aussi la façon dont les acteurs me présentent aux autres groupes professionnels, cela me donne des indications sur la façon dont ils s'emparent de ma question de recherche et quels en sont les enjeux pour eux. Soit on me présente, à des médecins dont les prescriptions sont exclusivement orales, comme une chercheuse de l'université faisant un travail sur les prescriptions écrites de kinésithérapie, soit on me présente comme une kinésithérapeute faisant de la recherche, cela dans le but de valoriser la profession face à des médecins.

J'ai dû aussi faire attention à mes automatismes de professionnels. Qui servent parfois car cela crée de la complicité avec les acteurs et souvent de la confiance, mais qui risque d'aveugler le chercheur.

2- Le terrain professionnel

Mon terrain professionnel m'aide à construire mon questionnement et ce que j'observe soulève des interrogations. C'est souvent à partir de constatations faites sur mon lieu d'exercice professionnel que je construis ma recherche. Mais je ne mène pas ma recherche dans l'hôpital ou j'exerce car alors la posture de praticienne serait intenable pour moi.

Au quotidien, j'ai conscience que mon sens de l'observation et de l'analyse sur l'organisation du soin et son environnement s'est développé, depuis que je me suis inscrite dans un cursus universitaire. Le praticien vit dans le milieu hospitalier et partage cela avec les autres soignants et le chercheur observe des résistances ou des événements et essaie de les analyser à l'aide de ses lectures et des connaissances universitaires.

On ne peut pas séparer hermétiquement ces deux positions. Ces deux postures sont en interaction, mais alternativement ou en même temps.

Cette posture de praticien chercheur est tour à tour utilisée par ma hiérarchie de proximité, dénigrée ou passée sous silence. Sur des questions d'écriture ou d'université, je suis considérée comme un praticien expert, parfois mise face à d'autres chercheurs. Les collègues viennent me voir pour que je leur explique certaines directives ou orientations du service. Quelquefois, c'est une incompréhension autour de ma position de praticien qui ne cherche pas d'évolution sociale dans l'établissement.

II-LE PRATICIEN CHERCHEUR

A-La vision stéréoscopique

Cette posture de praticien chercheur se construit donc en conjuguant deux visions complémentaires des situations. Il s'agit là de ce qu'on peut appeler une vision stéréoscopique des situations. La vision stéréoscopique associe dans le cerveau la vision de chacun de nos yeux, donc 2 images qui sont décalées de quelques centimètres. Cette vision permet de percevoir les reliefs, la distance et la profondeur. Les images très complexes, enchevêtrées, sont plus compréhensibles lorsqu'elles sont observées en relief. Le praticien va observer les situations avec ses connaissances d'expert du terrain, des codes, des non-dits. Il va alors construire une image particulière. Le chercheur lui, va observer les mêmes éléments à travers un cadre théorique et grâce à des techniques de recherche. Il va donc avoir une image légèrement différente des situations, plus distancié, moins affective. Cette vision stéréoscopique du praticien chercheur permet mieux observer la complexité du terrain et d'analyser ce que le praticien ne voit pas, les contradictions voir les paradoxes de certaines situations.

B Résultat de la recherche

Ce travail de recherche entrepris depuis plusieurs années comporte, une partie sur les effets de l'écriture professionnelle des masseurs kinésithérapeutes, qui devient obligatoire du fait d'une loi, mais surtout de l'informatisation de certains établissements de soins. Puis une deuxième partie, en construction sur la place du courrier électronique dans les pratiques professionnelles des masseurs-kinésithérapeutes.

1- Ecriture informatique

Le résultat de ce travail a montré que l'écriture dans le dossier du patient informatisé a un impact sur les pratiques professionnelles des soignants ainsi que sur l'organisation spatio-temporelle de leur travail. L'utilisation de cet outil informatique modifie leur rapport à l'institution ainsi qu'au malade. L'écrit informatisé rend l'écriture plus accessible par tous et un échange d'information plus facile. Il y a un gain de temps pour accéder aux informations, ce qui améliore la réactivité du professionnel et l'intégration de ce dernier dans l'équipe soignante

L'outil informatique est accessible dans chaque service, au poste infirmier. Là où le masseur-kinésithérapeute passait auparavant « en coup de vent » pour aller directement dans la chambre du patient, il s'assoit pour faire ses transmissions informatiquement. Cela modifie son occupation des lieux, ainsi que son organisation journalière. Il reste plus longtemps visible des autres soignants et laisse des traces de son passage par son écriture. Les masseurs-kinésithérapeutes standardisent leurs écrits pour mieux s'insérer dans la chaîne d'écriture informatique car ils savent que leurs transmissions sont lues par les autres professionnels.

On peut donc dire que les masseurs-kinésithérapeutes s'inscrivent dans l'hôpital au sens propre et au sens figuré. Laisser des traces, c'est occuper l'espace physiquement mais aussi dans les représentations mentales. D'ailleurs les infirmières rencontrées parlent de meilleures connaissances des compétences des masseurs-kinésithérapeutes.

Certains professionnels se sentent plus impliqués dans l'établissement de soin et vont même jusqu'à demander à former les médecins sur les prescriptions. Néanmoins ces masseurs-kinésithérapeutes utilisent leur écriture aussi, pour améliorer leur condition de travail, ou en prévision d'une éventuelle plainte.

Cette écriture professionnelle ne sert pas uniquement le malade, mais aussi le travail du soignant. L'écriture n'est pas seulement un instrument de transmission d'information, c'est également un élément d'organisation

2- Courriers électroniques

Dans certains hôpitaux, l'administration a créé pour chaque soignant une adresse électronique institutionnelle professionnelle. La mise en place de ces adresses électroniques institutionnelles s'est faite localement de différentes manières. Une grande majorité des soignants interrogés, ont dit ne pas avoir été informé, avant de cette création.

Pour beaucoup de ces soignants, le fait que leur hiérarchie hospitalière envoie des courriers électroniques sur cette adresse institutionnelles nominatives, leur donne l'impression d'avoir une pression de l'établissement, d'être directement interpellé.

Ces courriers électroniques institutionnels sont un moyen pour l'institution de faire passer des informations aux salariés, sur l'organisation ou sur d'autres problèmes. Cependant c'est aussi un moyen de faire pression sur les employés. Pendant l'épidémie de grippe H1N1 en 2009, les soignants d'un hôpital parisien ont reçu plusieurs courriels, les incitant fortement à se faire vacciner. Ces messages remettaient en cause leur conscience professionnelle. Certains masseurs-kinésithérapeutes rencontrés disent ne plus consulter leur messagerie institutionnelle depuis ces courriels. Le courrier électronique institutionnel est ici au service du management.

Les masseurs kinésithérapeutes salariés ont une place assez transversale car ils se déplacent dans les différents services de soin de leur établissement, bien qu'ils fassent partie d'un service ou pôle spécialisé. Ils sont très mobiles physiquement et rencontrent beaucoup d'autres soignants durant leur journée de travail. Les masseurs-kinésithérapeutes qui utilisent les courriels institutionnels disent échanger surtout des courriels avec des personnes travaillant dans le même hôpital. Cette forme de communication génère un nouvel espace de travail et d'influence en parallèle avec le territoire de soin.

La consultation des courriels institutionnels à partir du domicile est surtout évoquée par l'encadrement des masseurs-kinésithérapeutes. Mais on peut observer déjà des luttes de pouvoir.

III- EFFET DE LA RECHERCHE

L'intrusion sur le terrain de la recherche d'un élément tel que le praticien chercheur va amener l'acteur de terrain à se poser des questions sur ses propres pratiques. Qu'est-ce qu'il y a dans ma pratique qui peut intéresser un chercheur ?

Cet acteur va devoir mettre des mots sur ce qu'il fait, sur ce qu'il ressent. Cela va l'amener à structurer sa pensée et à réfléchir à ses pratiques. Le praticien chercheur ne va pas apporter des solutions, mais écouter et reformuler ce qu'on lui dit. C'est cette interaction qui va amener le praticien chercheur à avancer dans sa recherche et l'acteur de terrain dans sa pratique quotidienne.

Sur l'un des terrains, un masseur-kinésithérapeute a utilisé mon travail de recherche pour obtenir un logiciel informatique, adapté à son handicap, pour accéder plus facilement à l'écriture dans les dossiers. Ce professionnel s'est donc emparé de mon objet de recherche pour le transformer et se l'approprier dans sa pratique professionnelle.

Ces échanges avec les masseurs-kinésithérapeutes se font aussi lors de rencontres professionnelles. J'ai présenté deux fois mon travail de recherche à des congrès de masseurs-kinésithérapeutes, et chaque fois j'ai senti les limites de ma posture. Lors de ces présentations, j'ai mis en avant ma posture de praticien chercheur, mais en fin d'allocution je me sens plus impliqué en tant que praticienne, plus militante. Le fait que je n'ai pas changé de statut pour devenir cadre, facilite la parole d'autres masseurs-kinésithérapeutes présent dans l'assistance.

CONCLUSION

La posture du praticien chercheur permet d'avoir accès plus facilement au terrain mais aussi de laisser les acteurs de terrains s'exprimer et prendre conscience, pour certains de leur participation active à l'institution. L'analyse des implications, dans ce travail est nécessaire pour mieux dénouer l'enchevêtrement des places du praticien et du chercheur. Elle permet l'existence de cette vision stéréoscopique qui m'a aidé à percevoir comment cette écriture informatisée transforme l'utilisateur et sa façon d'appréhender son environnement.