



Le «bullisme» dans le système sanitaire tessinois : l'impact sur le bien-être des collaborateurs et sur l'organisation

Author: De Barros Lima C. ¹, Goncalves S.¹, Piattini S.¹, Bianchi M.¹

Institution:

¹Scuola Universitaria Professionale della Svizzera Italiana (SUPSI) Dipartimento Economia Aziendale, Sanità e Sociale

Format & Type

Poster, Scientific

Background

Le "bullisme" est décrit par la WHO comme un "problème grave de santé publique" et qualifié aussi comme "maltraitance répétée dans le temps et nocive pour la santé d'une ou plusieurs personnes". Les types de comportement sont différents comme: attaques verbales, insultes, traitements humiliants et intimidants qui empêchent de pratiquer son propre travail. Cela peut engendrer les conséquences suivantes: anxiété, troubles du sommeil, dépression, douleurs, fatigue chronique, peur à se rendre au travail ainsi que de la diminution de l'estime de soi. Ces dernières années, on a constaté une augmentation de ce phénomène dans le secteur de la santé, également appelé mobbing.

Research Question / Aim

Etudier la présence d'expériences de "bullisme" dans les structures sanitaires du canton du Tessin et faire émerger les vécus.

Method / Procedure

L'étude, de type qualitative, a été menée à travers des entretiens semi-structurés par 18 professionnels en rapport à leurs expériences directes ou indirectes au phénomène du bullisme. An suite les entretiens ont été explorés avec l'analyse thématique.

Results

La recherche a permis de montrer que le phénomène du "bullisme" est présent dans le contexte sanitaire du canton du Tessin, et qu'il existe une conscience et des connaissances diversifiées à ce sujet. Il en ressort que le fait d'expérimenter de telles situations durant sa propre carrière professionnelle peut amener le dit professionnel à reproduire, entre pairs de tels comportements, considérés comme naturels ou comme un rituel de passage. L'analyse a fait apparaître quatre macro-thèmes: Phénomène du bullisme, Evénement du bullisme, Conséquences du bullisme, Interventions-stratégies et soutien. Les expériences racontées ont été très différentes et se traduisent par l'isolement du groupe, le fait de se sentir jugés et d'être victimes de calomnies par rapport à son travail. L'impact du phénomène au niveau des professionnels passe par des symptomatologies physiques, psychologiques, de travail et sociales avec des répercussions tant au niveau de la vie professionnelle que privée. Les conséquences négatives peuvent être aussi perçues dans la qualité des soins prodigués, par exemple il a été fait état d'épisodes de concentration réduite avec un impact sur les performances, un manque de soutien de la part des collègues ou la peur de demander de l'aide en cas de difficulté. En revanche, les participants n'ont pas décrits des conséquences extrêmes telles que l'abandon de la profession ou des actions radicales contre eux-mêmes. Enfin, l'enquête n'a révélé aucun programme destiné à la prévention du phénomène ou d'aide aux victimes.

Discussion

Les résultats ont souligné l'importance du rôle de leadership au niveau des infirmières en tant qu'acteur majeur dans la lutte et la gestion du phénomène au sein des institutions sanitaires. Il en ressort aussi la nécessité d'élargir les connaissances sur ce thème parmi les professionnels de la santé, ainsi que la mise en œuvre de programmes visant à gérer et prévenir l'apparition de tels comportements.



COMPETENCE NETWORK
HEALTH WORKFORCE

Conclusion

Le bien-être des collaborateurs et l'amélioration des soins prodigués aux patients pourraient être facilités par un milieu de travail sain, dans lequel il existe une tolérance zéro vis-à-vis des comportements de «bullisme».