

Pratiques quotidiennes à l'appui d'une culture favorable à la santé

Les petits gestes ne remplacent pas la nécessité d'une responsabilisation organisationnelle ou d'un changement au niveau des systèmes. Cependant, les interactions quotidiennes, les pratiques de communication et les comportements au sein des équipes peuvent influencer de manière significative le sentiment de sécurité, de soutien, de respect et d'inclusion des personnes au sein de la médecine universitaire. Ces expériences influencent également le travail d'équipe, l'apprentissage, la communication, ainsi que la qualité et la sécurité des soins prodigués aux patients.

Les exemples suivants mettent en avant des approches pratiques susceptibles de contribuer à la création d'environnements d'apprentissage et de travail plus sains dans le milieu de la médecine universitaire.

Favoriser la sécurité psychologique

La sécurité psychologique est renforcée lorsque chacun se sent à l'aise pour poser des questions, demander de l'aide, reconnaître ses incertitudes et faire part de ses préoccupations sans craindre d'être humilié ou de subir des représailles.

Voici quelques exemples :

- Répondre avec respect aux questions ou aux incertitudes.
- Inviter les membres de l'équipe les plus discrets à participer à la discussion.
- Reconnaître que l'apprentissage est un processus collectif.
- Éviter les moqueries, les remarques dédaigneuses ou l'humour ciblé.
- Remercier les autres pour leurs enseignements, leur soutien ou leurs retours.

Pratiquer une communication respectueuse

Les pratiques de communication influencent fortement la culture d'équipe, la collaboration, l'apprentissage et la résolution des conflits.

Voici quelques exemples :

- Poser des questions motivées par la curiosité pour favoriser l'apprentissage et la discussion.
- Pratiquer l'écoute active et clarifier les attentes.
- Utiliser des « phrases en « je » » respectueuses lors de conflits mineurs ou de malentendus.
- Encourager la résolution collaborative des problèmes et le dialogue ouvert.
- Utiliser un langage respectueux, centré sur la personne et tenant compte des traumatismes.

Pratiques quotidiennes à l'appui d'une culture favorable à la santé

Soutenir ses pairs et développer des alliances

Les gestes quotidiens de solidarité, de collégialité et de soutien entre pairs peuvent avoir une influence significative sur le sentiment d'appartenance, l'inclusion et la culture d'équipe.

Voici quelques exemples :

- Partager des ressources d'apprentissage, des occasions ou du soutien.
- Soutenir les collègues victimes d'exclusion, de discrimination ou de mauvais traitements.
- Encourager la recherche d'aide et banaliser l'incertitude.
- Reconnaître les contributions et célébrer les petites réussites au sein des équipes.
- Prendre des nouvelles de ses pairs après des expériences difficiles ou des événements stressants.

Encourager la réflexion et le retour sur l'expérience

La réflexion et le retour sur l'expérience peuvent favoriser l'apprentissage, le travail sur les émotions, la communication et l'amélioration continue.

Voici quelques exemples :

- Revenir sur des cas difficiles, des interactions ou des expériences vécues en équipe.
- Créer des occasions de discussions réflexives et d'apprentissage partagé.
- Reconnaître les réactions émotionnelles sans honte ni jugement.
- Encourager des discussions respectueuses sur la communication, le travail d'équipe et la culture.

Participer au changement de culture et à l'amélioration continue

Le changement de culture est renforcé lorsque les apprenants, le personnel, les enseignants et les équipes participent à la réflexion, au retour sur l'expérience et aux efforts d'amélioration.

Voici quelques exemples :

- Participer à des comités, à des processus de retour sur l'expérience ou à des initiatives d'amélioration de la qualité.
- Fournir des retours sur les expériences respectueux et constructifs sur les environnements d'apprentissage ou de travail.
- Identifier les obstacles récurrents, les inégalités ou les normes préjudiciables.
- Soutenir les initiatives liées au bien-être, à l'inclusion, au mentorat ou à la sécurité psychologique.
- Plaider en faveur d'environnements d'apprentissage et de travail solidaires et équitables lorsque cela peut se faire en toute sécurité.